EL TUTOR VIRTUAL (E-TUTOR)

EN LA TERCERA DÉCADA DE LA WEB

Claves para el éxito en el uso del e-learning

Francisco Mora Vicarioli

facebook.com/gabriel.garciagarcia.9256

FRANCISCO MORA VICARIOLI

El tutor virtual (e-tutor) en la tercera década de la Web

CLAVES PARA EL ÉXITO EN EL USO DEL E-LERNING

facebook.com/gabriel.garciagarcia.9256

Derechos sobre la presente edición

© FUNDEPREDI (Fundación de la Universidad Estatal a Distancia para el Desarrollo de la Educación a Distancia)

© Francisco Mora Vicarioli, autor.

fmora@uned.ac.cr
franciscovicarioli@gmail.com

31.334
M827t Mora Vicarioli, Francisco, 1984-
El tutor virtual (e-tutor) en la tercera década de la Web : claves para el éxito en el uso del e-learning / Francisco Mora Vicarioli. -- San José, C.R. : FUNDEPREDI 2020.
1 recurso electrónico (146 páginas) : E-Book ; 180 Kb

ISBN 9789930969830

1. TECNOLOGÍA EDUCATIVA 2. EDUCACIÓN A DISTANCIA 3. ENSEÑANZA CON AYUDA DE COMPUTADORAS 4. INTERNET EN EDUCIÓN I. Título

Portada:
Vivian González Zúñiga
Editor:
Víctor Hugo Fallas Araya
Corrección de estilo:
Soledad Urbina Vargas

San Pedro, Costa Rica, 2020

facebook.com/gabriel.garciagarcia.9256

Introducción

La tutoría en línea o virtual es la alternativa en la que el docente puede aprovechar toda la potencialidad del *e-learning*, flexibilizando procesos de formación y acortando distancias. Gracias a las tecnologías actuales, podemos conectarnos con estudiantes de cualquier lugar del mundo, a la vez el contacto comunicativo es mucho más sencillo.

Con mayor frecuencia, las instituciones de corte presencial se suman al uso de la virtualidad y a ofrecer una oferta en línea, dado el gran éxito y trayectoria de instituciones a distancia y algunas desde su origen han sido 100% virtuales. El reconocimiento por las bondades en el uso del *e-learning* es lo que genera grandes oportunidades para docentes que desean desempeñarse bajo esta modalidad.

Si bien, la docencia presencial puede alimentar el quehacer del tutor en línea en relación con aspectos disciplinares y de experiencia, los entornos virtuales de aprendizaje requieren de una adaptación y competencias diferentes, como lo son el uso de la tecnología, la expresión escrita y el dinamismo que debemos dejar plasmado en nuestros estudiantes, así como el contexto en el que se desenvuelve y articula el proceso educativo.

El libro nace como una alternativa para promover aspectos que los tutores virtuales deben realizar en entornos en línea para conducirse hacia modelos exitosos de formación y ambientes académicos efectivos, donde la comunicación permanente y una mediación adecuada brinden resultados satisfactorios en la formación académica. La obra se enfoca en consejos prácticos y comprobados por el autor, no solo por su experiencia de más de 12 años en la docencia a distancia y en línea, tanto como tutor como de asesor de *e-learning*, sino también, y no menos valiosa, por su formación de más de 16 años como estudiante en línea en diferentes instituciones nacionales e internacionales; ambos roles le han permitido moldear una posición sólida sobre buenas prácticas en la mediación y forma en que el tutor virtual puede evitar conflictos y, en general, obtener el mayor provecho de la modalidad educativa del *e-learning*, con todo su

facebook.com/gabriel.garciagarcia.9256

potencial para la formación en línea.

A más de tres décadas del nacimiento de la internet contamos hoy con posibilidades educativas infinitas a través de la conectividad en diferentes plataformas, así como una comunicación fluida y concurrente, casi similar a lo que ocurre en una clase presencial. El *e-learning* se aplica tanto en instituciones presenciales como a distancia, así es posible ver, a diario, diferentes ofertas para aprender idiomas, tecnologías y diferentes campos del saber, todo bajo esta modalidad flexible; por tanto, existe una gran área de oportunidad para los docentes que desean contar con un perfil más amplio y un campo de acción que les permita laborar para diferentes instituciones, incluso más allá de las fronteras de su contexto.

A lo largo de la obra, se presentan estudios de caso, así como reflexiones sobre situaciones inspiradas por la atención de usuarios y estudiantes a lo largo de muchos años, tanto desde el rol de profesor tutor en línea, del estudiante o como asesor de *e-learning*.

Cabe señalar que en un contexto mundial donde, la emergencia de salud ha denotado como la educación mediada por la virtualidad es una solución para mejorar la cobertura, se considera cada vez más válidas y pertinentes las ofertas bajo la modalidad del e-learning.

facebook.com/gabriel.garciagarcia.9256

Contenido

Glosario de términos de uso común

Propósito de la obra

Capítulo I. ¿Dónde comenzar?

1.1 Beneficios del *e-learning*

1.2 Ubicar el rol del estudiante

1.3 Decálogo del tutor virtual efectivo

1.3.1 Hazte tan presente como la tecnología te lo permita

1.3.2 Las reglas claras, un buen punto de partida

1.3.3 Brinda seguimiento, todos necesitamos una palmada en la espalda

1.3.4 Cuida la cantidad de asignación académica

1.3.5 Trata como quieres que te traten

1.3.6 Brinda una imagen académica y formal en todo momento

1.3.7 Dinamiza y evidencia tu presencia

1.3.8 Personaliza la evaluación

1.3.8 Recursos académicos y válidos

1.3.9 Fomenta actividades significativas

1.3 Planificación del aula virtual

1.4 Actividades por plantear

1.5 Estructura de la instrucción de una actividad

1.6 Selección de contenidos y recursos

1.7 Evaluación de los aprendizajes y realimentación

1.8 Importancia de un equipo interdisciplinar

Capítulo II. El rol del estudiante como referente para la tutoría virtual

2.1 ¿Qué aprovechar de una oferta en línea donde somos estudiantes?

2.2 Evalúa la acción comunicativa del tutor en línea

2.3 Calidad de los contenidos

2.4 Pertinencia de las actividades y profundidad

2.5 Orientación al estudiante virtual

Capítulo III. El tutor mediador y facilitador

3.1 Comunicación sincrónica, las dos caras de la moneda

3.2 Un tutor virtual, no un bot 24/7

3.3 Da el ejemplo, modela, exige igual

3.4 Una evaluación clara, una evaluación sólida

3.5 Evaluación oportuna, posibilidad de mejora

3.6 Evaluación personalizada

3.7 Actividades significativas

3.8 Promoción de habilidades blandas

facebook.com/gabriel.garciagarcia.9256

3.9 Un mar de posibilidades en línea
3.10 Fomentar la investigación
3.11 Uso de cuestionarios en línea

Capítulo IV. Iniciando la oferta en línea

4.1 Mensaje de bienvenida o inicio
4.2 Foro social o de presentación
4.3 Diagnóstico o perfil de entrada
4.4 Reajuste de contenidos y actividades
4.5 Plazos de respuesta y realimentación
4.6 Seguimiento a estudiantes ausentes o inactivos
4.7 Cierre de actividades: conclusiones y realimentación
4.8 Mediación en trabajos colaborativos
4.9 Reglas para sesiones sincrónicas
4.10 Uso de la mensajería o correo interno de la plataforma
4.11 Canal de comunicación para las dudas de calificaciones
4.12 La importancia de monitoreo externo de la oferta

Capítulo V. Finalizando la oferta en línea

Capítulo VI. Respuestas a las preguntas frecuentes

6.1 Desde el rol del estudiante
¿Qué experimenta el estudiante cuando el curso no se encuentra ordenado?
¿Qué siente el estudiante cuando el tutor no responde a tiempo una consulta?
¿Qué ocurre cuando un enlace de un contenido no sirve o está roto?
¿Qué ocurre cuando el profesor no se dirige con cortesía hacia el grupo?
¿Qué sucede cuando no se obtienen criterios de evaluación claros?
¿Qué experimenta un grupo cuando no siente la presencia del tutor durante el proceso?
¿Qué sucede cuando los contenidos brindados no son actualizados o provienen de fuentes dudosas?
¿Qué ocurre cuando las actividades didácticas o evaluativas no son significativas?
¿Qué ocurre cuando las sesiones sincrónicas o de videoconferencias son magistrales?
¿Cuál es el nivel de conectividad idóneo para los estudiantes virtuales?
6.2 Desde el rol docente
¿Qué hacer en caso de alguna falta de respeto por parte del estudiante?
¿Qué ocurre cuando el estudiante utiliza un medio de comunicación con fines erróneos?
¿Cómo fomentar la profundización en foros de discusión?
¿Cómo mejorar la calidad de las entregas de tareas?
¿Cuál es la estructura idónea para una instrucción virtual?
¿Cómo mejorar el proceso de evaluación de los aprendizajes y realimentación?
¿Cómo elevar la significatividad y la motivación en las actividades planteadas?
Exceso de consultas, ¿se tendrán instrucciones claras?
Los estudiantes no responden en los foros o correo, ¿qué hacer?
¿Qué pautas identifican un material o contenido de calidad o académico?
¿Es necesaria la comunicación sincrónica o por videoconferencia?

facebook.com/gabriel.garciagarcia.9256

¿Cómo optimizar las respuestas ante inquietudes?

¿El curso se dispone completo en visualización desde un inicio o se restringe para liberarse en fechas específicas?

¿Por qué son importantes los avisos y recordatorios?

¿Entregas con fechas límite, cómo evitar malos entendidos?

¿Cómo abordar problemas técnicos en la plataforma?

¿Utilizar cuestionarios como propuestas evaluativas?

¿Cómo abordar el plagio en tareas virtuales?

¿Cómo promover las habilidades blandas en el *e-learning*?

¿Cómo evaluar la oferta en línea y obtener realimentación para la mejora?

¿Requiero como tutor virtual una conectividad a internet 24/7?

Bibliografía

Sobre el autor

facebook.com/gabriel.garciagarcia.9256

Glosario de términos de uso común

El glosario de términos de uso común en el ámbito del *e-learning*, permite un primer acercamiento al lenguaje que se encontrará en esta obra.

Actividades formativas: aquellas que buscan un objetivo de aprendizaje más allá de obtener una calificación numérica, resultan acciones que el tutor utiliza para verificar la comprensión de algunos temas y brindar realimentación.

Actividades sumativas: aquellas que buscan o de las que se espera una calificación numérica, usualmente son útiles para verificar niveles de logro y para certificar un proceso de formación.

Aprendizaje basado en problemas: es la tendencia que incluye situaciones o eventos de contextos reales para la resolución en una actividad, genera normalmente mayor significatividad en el aprendizaje y mayor interés.

Aprendizaje contexual o situado: es el aprendizaje que toma en cuenta la realidad o entorno de los estudiantes, para tal fin el docente debe poseer un conocimiento del público meta y de esta manera se deben adaptar los contenidos y actividades a las necesidades de los participantes.

Aprendizaje ubicuo: aprendizaje que puede ocurrir en cualquier momento y lugar, favorecido por las plataformas de aprendizaje en línea, así como por el uso de dispositivos móviles, el estudiante puede acceder a contenidos y actividades con gran facilidad.

***B-learning*:** combinación del uso de la modalidad presencial y la virtual, permite la integración de las TIC en modelos tradicionales.

Comunicación sincrónica: aquella interacción que ocurre en tiempo real, lo cual implica que los usuarios se encuentren conectados de manera simultánea, ejemplos de esta ocurre en las videoconferencias y los chats.

Comunicación asincrónica: comunicación que ocurre en momentos diferentes, es decir los usuarios no requieren encontrarse conectados de manera simultánea, las publicaciones en los

facebook.com/gabriel.garciagarcia.9256

foros, blogs, wikis, son ejemplos de herramientas que la permiten.

Criterios de evaluación: enunciados que declaran el aspecto o rubro por evaluar, normalmente se derivan de una instrucción y están contenidos en un instrumento de evaluación, como lo sería una escala, rúbrica o lista de cotejo, cada criterio contará con un máximo de puntos relacionado con el nivel de calidad de la entrega.

***E-actividades*:** técnicas y estrategias evaluativas que se pueden realizar por medio de las plataformas de aprendizaje en línea, aprovechando algunas herramientas de comunicación, interacción o buzones de entrega. Existe una gran variedad, la cual va en función de la creatividad del tutor virtual, pero también ubicadas según las posibilidades tecnológicas y perfil de entrada de los estudiantes.

***E-learning*:** educación mediada por la virtualidad, resulta ser el término de uso más común a nivel mundial, otras equivalencias son educación *online*, educación virtual, aprendizaje en línea, entre otros. Si bien el *e-learning* se contextualiza en el uso de las plataformas de aprendizaje en línea, este puede ocurrir actualmente en diversas plataformas tecnológicas.

Escala de calificación: instrumento de evaluación que consiste en los criterios a evaluar y niveles de rendimiento, asociados a un puntaje. Resulta un instrumento sencillo y de fácil implementación.

E-tutor: resulta un sinónimo del término del tutor virtual, aquel profesional que se desempeña en el ámbito educativo por medio de las TIC.

Evaluación formativa: el proceso evaluativo que tiene como principal propósito que el estudiante mejore su proceso de formación en relación con la comprensión de contenidos y el alcance de objetivos. Normalmente se realiza con apoyo de instrumentos evaluativos, así como comentarios de carácter cualitativos, donde el tutor pueda orientar al estudiante sobre los aspectos por mejorar.

Evaluar para aprender: tendencia evaluativa cuyo fin es una evaluación formativa que

facebook.com/gabriel.garciagarcia.9256

trasciende las calificaciones numéricas, para este efecto el estudiante asume un rol participativo, por medio de la autoevaluación y evaluación a otros pares (coevaluación), así también en la integración de trabajo colaborativo. Evaluar para aprender resulta una orientación de gran potencial en el *e-learning*.

Foros de discusión: espacio de comunicación asincrónica que permite establecer conversaciones grupales, en su mayoría por medio de texto, aunque, de manera frecuente diferentes plataformas permiten compartir archivos, grabación de audio y video. Los foros pueden ser de carácter académico, para atención de consultas o de carácter social.

Guía de evaluación: instrumento de evaluación que consiste en colocar los criterios de evaluación o indicadores, así como el puntaje máximo para cada uno.

Habilidades blandas o *softskills*: son todas aquellas habilidades no concernientes a un área disciplinar o de conocimiento, tal como la comunicación, la organización, la apertura de ideas, el trabajo en equipo, la tolerancia, el liderazgo, entre otros. Resultan habilidades de orden superior de gran valor a nivel laboral.

Instrumento de evaluación: elemento de registro con los criterios de evaluación, así como escala numérica que permite orientar la labor evaluativa, así también brindar una realimentación de manera justificada. Algunos tipos de instrumento son las listas de cotejo o listas de verificación, las matrices o rúbricas y las guías de evaluación.

Lista de cotejo o lista de verificación: instrumento que consiste en los criterios de evaluación y que valora la presencia o ausencia de cada uno, sin que medie posibilidad de valorar puntajes medios o valoraciones, usualmente consiste en cumplimiento o no cumplimiento, obteniendo 1 punto o 0 puntos respectivamente.

Matriz o rúbrica: instrumento de evaluación de gran detalle, que consiste en los criterios de evaluación y en cada nivel de rendimiento posee una descripción de la manera en que se califica cada uno.

facebook.com/gabriel.garciagarcia.9256

Mundos inmersivos: espacios virtuales similares a juegos donde es posible realizar reuniones por medio de avatares, con posibilidades de audio y chat.

Netiqueta: normas para la correcta interacción y comunicación en la red, estas son clave en los entornos virtuales de aprendizaje para fomentar un espacio académico.

Plataformas de aprendizaje en línea: programa informático o *software* que permite la gestión del aprendizaje de manera virtual, en relación con la administración de usuarios, contenidos, actividades, comunicación, calificaciones, entre otros.

Realidad aumentada: resulta una tecnología potenciada por el uso de los dispositivos móviles y el uso de aplicaciones específicas que permiten brindar mayor información de nuestro entorno inmediato, todo esto por medio del uso de las cámaras, la información que se adicionará en pantalla sumará un aporte específico.

Trabajo colaborativo: un trabajo que implica un aporte real de los miembros de un equipo, donde se genera una construcción coordinada, así también el producto realizado o labor abordada es la suma de los aportes de todos. El trabajo colaborativo se asocia a las habilidades blandas de comunicación e involucramiento del estudiante, a la vez que potencia la tendencia de evaluar para aprender.

Trabajo cooperativo: se diferencia del trabajo colaborativo por ser más de tipo grupal, no implica necesariamente una colaboración real de los miembros, usualmente se produce cuando cada quien realiza un apartado, sin que todos los integrantes revisen o aporten para la revisión o mejora de los productos realizados.

Wiki: herramienta que permite el trabajo colaborativo y cooperativo, se basa en el registro por control de cambios, lo cual posibilita un seguimiento de los aportes realizados por cada usuario. Resulta una herramienta presente en muchas plataformas de aprendizaje en línea, así también existen servicios en internet que proveen este tipo medio.

facebook.com/gabriel.garciagarcia.9256

Propósito de la obra

La obra está destinada para aquellos profesionales que desean desempeñarse en el campo de la tutoría virtual, o bien, que ya poseen experiencia, pero desean contrastar criterios en relación con sus prácticas actuales.

Un principio de la tutoría virtual es la apertura a nuevos métodos en el que se incorporan diferentes tecnologías, pero siempre bajo la premisa de un planteamiento pedagógico fundamentado y con sentido, es decir, que al incorporar alguna herramienta o recurso, este tenga un sentido, que vaya acorde con las posibilidades de nuestro público meta.

El tutor virtual se ve permeado por la experiencia y su alterno paso por diferentes roles, como el de estudiante en línea, por ello, la obra brinda un papel preponderante a visualizar su rol con el fin de experimentar de primera mano lo que ocurre con ciertas prácticas que se implementan en la virtualidad.

La obra se plantea para una lectura no lineal, en caso de querer iniciar por un capítulo específico, según sea la necesidad particular del tutor virtual. Por otra parte, contiene una enorme cantidad de recomendaciones y casos reflexivos, que llevan a pensar en algunas situaciones que suelen ocurrir en los procesos de formación virtual, tanto desde la perspectiva del docente como del estudiante.

La internet tiene ya más de tres décadas de existencia, tiempo en el que la educación es permeada por los avances comunicativos, la adaptación de contenidos, actividades y prácticas docentes no escapan de la red.

facebook.com/gabriel.garciagarcia.9256

Capítulo I. ¿Dónde comenzar?

El *e-learning* y la tutoría virtual resultan un terreno fértil para los procesos de enseñanza y aprendizaje. Por medio de las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC), podemos potenciar flexibilidad, así como comunicación y uso de gran cantidad de recursos. Si bien ya desde hace un par de décadas escuchamos sobre el uso de la virtualidad en muchos de nuestros contextos, es en la actualidad cuando se reconoce su potencial y la efectividad de su alcance a nivel educativo. Delimitando el término del e-learning, para Vidal y Rodríguez (2017):

> El e-learning en sentido literal, proviene del inglés y significa aprendizaje electrónico, el cual es usado mediante un medio tecnológico digital, aunado al suministro de programas educacionales y sistemas de aprendizaje a través de medios electrónicos que se basan en el uso de una computadora u otro dispositivo electrónico. Sin embargo, el proceso evolutivo del e-aprendizaje ha sufrido una serie de connotaciones, que van desde la utilización del concepto de enseñanza a distancia o enseñanza en línea.

Un adecuado inicio es entender el contexto en el cual se desarrolla la educación virtual o *e-learning*, entender los beneficios, particularidades y retos que involucra; un tutor que comprenda de manera adecuada estas variables podrá iniciar su planificación considerando ciertos parámetros, no solo de adaptación de contenidos y actividades, sino también de involucrar las características del público meta.

El *e-learning* brinda un gran potencial de comunicación e interacción.

Se debe tener presente que existen diferentes maneras de enunciar la virtualidad en el contexto educativo algunos de los términos comunes son: enseñanza *online*, educación en línea,

facebook.com/gabriel.garciagarcia.9256

aprendizaje virtual y el más utilizado es el *e-learning*, pues es posible identificarlo a nivel internacional por el generalizado uso de los mayores exponentes de esta materia. Lejos de catalogar el proceso con uno u otro, lo más relevante es entender que el *e-learning* implica una adaptación a un modelo a distancia, con una metodología particular, inherente; replicar prácticas educativas que se hacen en lo presencial puede derivar en problemáticas.

Existen algunas características, según el término que se utilice, para identificar el *e-learning*, pero lejos de establecer alguna diferencia, la esencia se mantiene y es la de facilitar un proceso de formación de manera virtual, por medio de alguna plataforma destinada para fines educativos o bien alguna otra, se debe enfatizar en que el aspecto metodológico y de mediación pedagógica serán claves para el éxito, indistintamente de la plataforma tecnológica que se utilice.

Es importante señalar que el *e-learning* aumenta sus posibilidades y flexibilidad cuando sumamos el potencial de conectividad de los dispositivos móviles actuales, como lo son los teléfonos inteligentes y tabletas que permiten no solo la navegación por diferentes plataformas, sino también el consumo y uso de contenidos en diferentes formatos.

El *e-learning* flexibiliza los procesos de formación.

Consideramos, también, las múltiples aplicaciones educativas y el uso de nuevas tendencias como la realidad aumentada, que permite una interacción con el mundo exterior por medio de la cámara, aportando información adicional e incluso la conversión de una imagen en dos dimensiones a una en tercera dimensión.

Otra tendencia que apoya al *e-learning* es el surgimiento de los mundos inmersivos, espacios de reunión virtual donde tomamos control de un avatar, el cual consiste en una representación gráfica y digital de una persona, puede ser inspirada en la forma física real o bien un personaje completamente diferente. Estos sistemas cada vez son más sencillos de utilizar gracias a la

facebook.com/gabriel.garciagarcia.9256

conectividad y las nuevas aplicaciones.

Todas estas tecnologías serán cada vez de uso más común, mientras tanto es adecuado que el tutor virtual las vaya conociendo y valorando opciones de aplicación, según su contexto. El hecho de experimentarlas desde el rol del estudiante favorecerá mucho en su apropiación y valoración.

facebook.com/gabriel.garciagarcia.9256

1.1 Beneficios del *e-learning*

Los beneficios que percibimos el *e-learning* son múltiples y se derivan de su naturaleza primordial de educación a distancia, reconocerlos permite identificar aportes y potencialidades.
En momentos que, en las diferentes instituciones de educación y en diferentes niveles, desean buscar opciones para una oferta académica, acorde con una población actual que demanda el uso de las TIC y donde la presencialidad ya no parece contar con el papel protagónico.

A continuación, se detallan algunos de los beneficios del *e-learning*:

1. **Flexibilidad**, entendida como una forma en que podemos acceder y estudiar sobre algún campo del saber, tanto en instituciones dentro como fuera de nuestro país. Esta flexibilidad a la vez tiene que ver con posibilidades de estudiar en cualquier momento y lugar, que se explican en la siguiente característica. El *e-learning* permite que podamos formar sin necesidad de compartir un espacio físico, el único requisito es contar con conexión a internet.
2. **Aprendizaje en cualquier momento y lugar o aprendizaje ubicuo**, el cual tiene un espíritu que beneficia a poblaciones muy diversas, desde aquellas que, por motivos de trabajo o familiares, deben trasladarse de manera continua o bien las que deben ajustar su horario de estudio a sus ocupaciones, para esto aprovechan los diferentes dispositivos, como computadoras de escritorio, computadoras portátiles y dispositivos móviles como lo son los teléfonos inteligentes y las tabletas.
3. **Flexibilidad a través de internet,** es importante tener en cuenta que, si bien el *e-learning* requiere de conexión a internet, según sea la flexibilidad de la oferta, podría no requerirse una conectividad permanente, dado que el estudiante puede hacer descarga de contenidos y contar con tiempo para la realización de tareas, proyectos, así como elaborar participaciones que posteriormente podrá publicar en diferentes espacios de comunicación o realizar envío de archivos.

facebook.com/gabriel.garciagarcia.9256

4. **Comunicación fluida**, un estudiante que emprende un proyecto de formación virtual puede pensar que estudiará solo, más bien es todo el contrario en la medida que el tutor virtual lo promueva. Se contará en la virtualidad con enormes posibilidades de comunicación a lo largo del proceso, son diferentes los medios que se pueden utilizar desde una plataforma de aprendizaje en línea, como con el uso de herramientas externas de chat y videoconferencia, esto es uno de los grandes beneficios del *e-learning* y es la forma en que podemos conectar con personas de diferentes lugares para converger y compartir experiencias de contextos diversos.
5. **Espacio para consultas permanente,** si nos ubicamos en la educación presencial más tradicional, las consultas a los docentes se realizan únicamente en clase, en los días dispuestos. En cambio, en la modalidad virtual, es frecuente contar con espacios para consultas permanentes, los cuales son atendidos por los tutores, según parámetros previamente establecidos; además, las respuestas que se generan pueden servir para orientar al resto de los estudiantes.
6. **Evaluación y realimentación oportuna,** cada vez la evaluación de los aprendizajes cobra mayor importancia, por el reconocimiento que existe sobre la contribución en el aprendizaje, es por medio del *e-learning* que el tutor virtual puede ejercer un rol de realimentación y de evaluar para aprender, de manera oportuna y por medio de diferentes canales.
7. **Posibilidad de una evaluación y realimentación oportuna,** las plataformas de aprendizaje en línea poseen el potencial para brindar una realimentación oportuna por diferentes herramientas, además al utilizar instrumentos de evaluación se puede evaluar con gran objetividad. Por otra parte, se pueden plantear consultas por parte del estudiante.
8. **Contenidos actualizados,** la naturaleza del medio electrónico facilita el uso de medios digitales para contenidos, videos, lecturas, toda vez que las disciplinas cambian de manera constante y la generación del conocimiento es casi exponencial. Internet es una

facebook.com/gabriel.garciagarcia.9256

ventana de acceso para brindar a nuestros estudiantes lo último en bibliografía, así también el uso de diferentes medios de representación que permitan contar con opciones para los diversos estilos de aprendizaje. El tutor virtual tendrá la labor de realizar búsquedas de materiales académicos y actualizados según el área disciplinar y, en algunos casos, elaborar materiales propios para el abordaje de los contenidos, los cuales podrán ser proporcionados a los estudiantes por medio de enlaces.

9. **Facilidad de entrega y participación,** en general un campus virtual permitirá la entrega de archivos relativos a tareas, avances de proyectos, imágenes, videos, entre otros, como también la participación en foros de discusión, actividades colaborativas y comunicación en tiempo real. Esta última posibilidad mencionada permite flexibilizar, dado que una entrega o envío tendrá un tiempo razonable para el cual el estudiante podrá organizarse, revisar contenidos, investigar, plantear consultas y finalmente realizar sus aportes o envíos.
10. **Registro y respaldo de la actividad académica,** en el caso del uso de una plataforma de aprendizaje en línea para un proceso de formación virtual, se tendrá respaldo del manejo de la información de usuario, las calificaciones, así como la interacción y entregas de cada usuario, el detalle normalmente permite un registro absoluto de toda acción, lo cual son herramientas de control valiosas para el tutor virtual, además brinda gran seguridad al estudiante sobre el registro de actividad.
11. **Posibilidad de estudio y formación,** el *e-learning* brinda posibilidades de estudio a poblaciones que por ocupaciones laborales y familiares les es difícil acceder a procesos de formación tradicionales o presenciales, es por este motivo que la oferta actual de formación *on line* crece de manera acelerada, el ritmo actual de ocupaciones laborales y tráfico vehicular nos dificulta los traslados para recibir lecciones, por medio de las videoconferencias y foros de discusión podemos tener contacto con los miembros del curso de manera sencilla.

facebook.com/gabriel.garciagarcia.9256

Existen muchísimos más beneficios del *e-learning*, según sea el contexto donde se realiza y la población que atiende. Los beneficios se ven potenciados en función de la planificación y el conocimiento de las necesidades de la población meta.

La tutoría virtual posee muchas aristas, desde el componente pedagógico hasta la técnica, ambas son importantes en la articulación del planeamiento y ejecución de cada sesión. El dominio pedagógico, mediacional (o la adaptación que logra el docente para el medio electrónico, tomando en cuenta una comunicación oportuna, explicación de contenidos, uso de medios diversos de representación) y comunicativo, permiten contar con grandes posibilidades de planificación y atención a diferentes situaciones que ocurren en un proceso de formación en línea. Mientras, la dimensión técnica permite conocer posibilidades de las plataformas de aprendizaje en línea (se refiere a los sistemas de gestión de aprendizaje o LMS, algunas veces denominados campus virtuales, si bien existe una gran cantidad de este tipo de servicios tanto de código abierto como con licenciamiento, se realiza un trato neutro y general del tipo de herramientas que permiten proceso de e-learning), pero también diferentes recursos que encontramos en internet, muchos de ellos gratuitos, particularmente para la comunicación virtual.

El tutor virtual debe contar con un componente tecnológico que le permita el uso de las TIC y las plataformas de aprendizaje en línea, en caso de que no sea así, debe buscar procesos de capacitación, así como apoyo de expertos en la materia.

Estudio de caso:

En una ocasión un grupo de académicos accedimos a una capacitación internacional, en teoría, bajo la modalidad virtual. El experto que sería el tutor virtual señaló que la plataforma de aprendizaje en línea no se utilizaría y que más bien las cuatro entregas previstas del proyecto por desarrollar se harían mediante el correo electrónico. ¿Cuáles aspectos considera que pueden generar un desaprovechamiento de un entorno virtual de aprendizaje?

facebook.com/gabriel.garciagarcia.9256

Resolución de caso:

La situación descrita representó una gran decepción para los participantes, dado que no existió en este proceso formativo, la interacción con ningún participante; de hecho, al no utilizarse la plataforma no se tuvo oportunidad de presentación, consultas grupales, sinergias constructivas, debates, entre otros. Además, la remisión de los contenidos y enlaces se efectuó, también, por correo electrónico. Cabe señalar que, para participantes con poca experiencia en el ámbito del *e-learning*, se pudo generar un mal referente del uso de la virtualidad, si bien el correo electrónico es un medio de comunicación útil para el *e-learning*, impide una comunicación fluida y una identificación de aula virtual que se requiere en un proceso de formación.

facebook.com/gabriel.garciagarcia.9256

1.2 Ubicar el rol del estudiante

Un consejo primordial para el tutor que planea ejercer su labor docente de manera virtual, es que se integre o participe como estudiante en procesos de formación en línea. Actualmente, es posible encontrar diferentes ofertas, tanto de campos disciplinares específicos como de formación en tutoría virtual, herramientas tecnológicas, entre otros. Este tipo de experiencias permite contar con referentes importantes, vivir el rol de un estudiante en línea promueve que se reconozcan buenas prácticas y otras no tan adecuadas, todas ellas generan aprendizaje, por ejemplo:

- ¿Qué sentimos cuando nuestro profesor no responde a tiempo una consulta?
- ¿Qué ocurre cuando un enlace de un contenido no sirve o está roto?
- ¿Qué ocurre cuando el profesor no se dirige con cortesía hacia el grupo?
- ¿Qué sentimos cuando no obtenemos criterios de evaluación claros?
- ¿Qué experimenta un grupo cuando no siente la presencia del tutor durante el proceso?
- ¿Qué ocurre cuando los contenidos brindados no son actualizados o provienen de fuentes de dudosa procedencia?
- ¿Qué ocurre cuando las actividades didácticas o evaluativas no son significativas?
- ¿Qué ocurre cuando las actividades no son claras en cuanto a los pasos por realizar para su ejecución?

Las preguntas anteriores y muchas otras nos permiten reflexionar sobre nuestro actuar y modelar prácticas efectivas, puesto que ya las experimentamos en el contexto real, en el apartado final se responden estas y otras muchas preguntas.

Las capacitaciones en diferentes contextos e instituciones enriquecen mucho más nuestra experiencia como estudiantes virtuales y potencian nuestro quehacer como tutores virtuales.

Las experiencias como estudiante

facebook.com/gabriel.garciagarcia.9256

virtual forman al tutor virtual, con ejemplos de prácticas efectivas y estrategias aplicables.

Sobre las preguntas planteadas, se pueden adelantar muchos aspectos importantes sobre los cuales versa esta obra, algunas premisas importantes son las contenidas en el siguiente decálogo del tutor virtual efectivo.

De manera complementaria, en el apartado final se consignan las respuestas, tanto para algunas preguntas desde el punto de vista del estudiante como del docente.

facebook.com/gabriel.garciagarcia.9256

1.3 Decálogo del tutor virtual efectivo

El tutor virtual puede contar con una serie de reglas para su quehacer, se brindan diez por considerarse más efectivas y que pueden servir como punto de partida en una adecuada entrega a la docencia en línea.

1.3.1 Hazte tan presente como la tecnología te lo permita

Este primer punto no tiene que ver con un tutor virtual que no duerme o bien que trata de estar presente las 24 horas del día y los siete días de la semana (24/7). El tutor actual puede estar al tanto de sus cursos a cargo, desde su teléfono móvil, tableta y computadora, pero definiendo plazos de atención y tiempo disponible para la oferta debidamente comunicados a sus estudiantes.

De hecho, los estudiantes en línea requieren también trabajar solos, estudiar y reflexionar sobre los contenidos, interactuar con otros compañeros, por ello las ofertas virtuales son flexibles y se disponen plazos de entre una y dos semanas para la realización de las actividades. Esto son los motivos por los cuales no es necesario el tutor virtual 24/7.

A la vez, como seres humanos, requerimos descanso y tiempo de esparcimiento, todo proceso de formación en línea implicará una cantidad de horas específicas que el tutor virtual podrá invertir, así como ocurre en cualquier puesto a nivel laboral.

Este principio implica el aprovechamiento de diferentes recursos de mensajería, anuncios, correo interno, correo electrónico externo, mensajes oportunos y de recordatorios importantes permite a los estudiantes saber que se cuenta con un tutor activo, que dedica tiempo al proceso, pero que no es un esclavo de la plataforma.

Lo presencial en la virtualidad se refleja con evidencia, selección de los espacios y momentos correctos.

facebook.com/gabriel.garciagarcia.9256

Hace algún tiempo en un proceso en línea en el cual participé como estudiante, contamos con una profesora de una mediación excepcional, en diferentes espacios de comunicación era posible encontrar de manera frecuente mensajes de seguimiento, todos con una redacción muy amena y que invitaba a participar, así también de una forma muy respetuosa daba cuenta de aquellos que no habían ingresado a las dinámicas grupales establecidas.

En contraste, algunos tutores virtuales desaparecen casi toda la oferta y realmente generan incertidumbre en los estudiantes, quienes se sienten solos. Además, se exponen a situaciones problemáticas en espacios de comunicación.

Un tutor presente es un profesional bien valorado por los estudiantes, mensajes claros, en días diferentes, combinados con una redacción mediada, permiten generar un ambiente académico efectivo. A la vez, se propicia un ambiente de respeto que permite la comunicación para consultas y el debate académico.

facebook.com/gabriel.garciagarcia.9256

1.3.2 Las reglas claras, un buen punto de partida

Establecer todas las reglas que puede requerir un proceso de formación en línea, puede ser una tarea que nos lleva algunos años de experiencia, pero en todo caso brindar algunas líneas importantes es posible y será de gran valor para el tutor virtual.

Piense el lector en el estudiante que ingresa a un campus de formación o espacio de comunicación, sea una red social u otra herramienta que tenga una potencialidad educativa, si no logra tan siquiera pasar de la pantalla de inicio, significa que no se remitió una instrucción clara sobre los datos de acceso, piense, además, en que puede contar con un público meta amplio, con diferentes niveles de uso de las tecnologías, por ello estas reglas iniciales deben ir en función del usuario con menor nivel de conocimiento en procesos de formación virtual y uso de las TIC.

Las reglas iniciales en el aula virtual

permitirán mantener el proceso de formación en orden.

Luego, al ingresar al campus, ¿es lo bastante claro?, ¿tiene muchos espacios de comunicación?, ¿la interfaz gráfica invita a la navegación y permite orientarse?, ¿existe un espacio de presentación o social? Reflexionar todos los detalles y las necesidades de nuestro público meta puede marcar una ruta adecuada.

Solicite a algún colega que revisen su entorno, la realimentación para la mejora podrá aportar importantes detalles. Recordemos que la mirada externa brinda una realimentación sobre aspectos no percibidos por el tutor virtual.

Entre las reglas de partida, tenemos las normas de la netiqueta o pautas para la adecuada interacción en la virtualidad, estas siempre servirán para delimitar el uso del texto cuando publicamos, evitando la mayúscula absoluta, las abreviaturas, los colores y resaltados innecesarios, y a su vez cuidan de que nos expresemos a otros con cortesía, respeto, entre otros importantes elementos. Resulta relevante también presentar al estudiante que estas competencias le servirán también en el ámbito laboral.

1.3.3 Brinda seguimiento, todos necesitamos una palmada en la espalda

Al iniciar el proceso, revisa que todos los estudiantes estén activos, esto en las primeras semanas es clave, evita así que algunos participantes se frustren por no haber ingresado, utiliza el *e-mail* o pide ayuda a instancias superiores o administrativas para contactarlos de manera expedita por diferentes medios.

Muchos estudiantes viven con temor el primer proceso de formación en línea, si no cuenta con apoyo suficiente no lograrán superar las primeras semanas de adaptación al entorno y a la dinámica que implica la virtualidad.

facebook.com/gabriel.garciagarcia.9256

El tutor virtual es orientador y guía, como tal debe conocer las necesidades de sus estudiantes.

Brinda seguimiento en caso de que algunos estudiantes no estén participando de manera activa, escríbeles por privado, ofrece apoyos, estos muchas veces serán suficientes para motivar y para evitar que abandonen el proceso de formación.

El seguimiento también implicará apoyos puntuales para estudiantes con problemas a nivel de uso tecnológico, por ello, algunas herramientas iniciales como lo son los foros de presentación, sondeos con preguntas puntuales al grupo, permiten ir valorando las competencias digitales de los estudiantes.

1.3.4 Cuida la cantidad de asignación académica

Este consejo posee un grado de adaptabilidad y aplicabilidad que debe ser analizado, pero se revisará en función de la planificación curricular y el grado académico en que se circunscribe el proceso de formación, aunque igualmente brinda un lineamiento importante.

Los procesos de formación en línea son flexibles, por ende permiten contar con un público amplio que busca opciones que admitan combinar el estudio con otras ocupaciones tanto laborales como familiares, por ello, desde la planificación debemos considerar este importante aspecto, en diferentes dimensiones como lo son: cantidad de horas por semana que se deben invertir para el estudio de contenidos, sean texto, videos, investigación en fuentes académicas, frecuencia de acceso al entorno virtual, tiempo para la realización o participación de una actividad, esta última es una consideración importante que el tutor virtual debe valorar.

Estudio de caso:

Imagine el lector un curso virtual donde se brindan tres días para participar en un foro académico, las instrucciones para la participación y las lecturas no fueron conocidas por el grupo

facebook.com/gabriel.garciagarcia.9256

con antelación.

Resolución del caso:

Esta es una medida temporal poco flexible, no solo para un foro académico, sino para cualquier actividad que se proponga en la virtualidad, en especial si paralelo se debe realizar la lectura de los contenidos. Por ello, se deben valorar plazos de participación, la medida de una semana al menos, es muy adecuada. Se debe recordar además que cada actividad requiere de un proceso de análisis, investigación y producción.

Otro detalle por tomar en cuenta es si el proceso de formación virtual pertenece a un bloque de otras materias, el estudiante podría tener que realizar varias entregas un mismo día de la semana, lo cual genera frustración e incapacidad para cumplir con todo lo asignado. Coordinar con otros tutores tiempos y entregas puede aportar mucho en la organización de los estudiantes.

En general, los diversos aspectos señalados deben ir de la mano con documentación oficial de la institución donde se ubica, en relación con plazos para las actividades virtuales, de existir normativas al respecto, pero siempre desde una perspectiva lógica y práctica del uso de la virtualidad como medio educativo flexible.

facebook.com/gabriel.garciagarcia.9256

Estudio de caso:

En un proceso de formación en línea, se libera una unidad temática el lunes, el profesor brindó una lectura de 100 páginas y el viernes en la noche se liberará un cuestionario que tiene dos horas para la contestación de 20 preguntas.

Resolución de caso:

En este caso, el tiempo para lectura y actividad es muy reducido, incluso no abarca un fin de semana completo que permita que aquellas poblaciones con limitación laboral puedan abordar lo solicitado, restando flexibilidad y posibilidades de formación.

El equilibrio debe existir, no solo en el tiempo para realización de estudio de contenidos y

ejecución, sino en la extensión y complejidad de las entregas. Misma situación ocurre en espacios de interacción grupal como lo son los foros de discusión o bien en trabajo colaborativo, los cuales funcionan y son más efectivos cuando duran entre una y dos semanas, incluso pensando en que existió un tiempo previo al inicio para el estudio de los contenidos.

La planeación de los tiempos en el *e-learning* permiten una correcta distribución entre estudio de contenidos y ejecución de actividades.

Por otro lado, más vale la calidad que la cantidad de actividades. A la vez que como tutores planteemos asignaciones más realistas con el tiempo asignado, tanto desde el rol del estudiante, como desde nuestra capacidad de evaluación y realimentación. Todo se trata de un equilibrio, qué tanto puedo exigir y ejecutar desde mi rol docente.

1.3.5 Trata como quieres que te traten

Parece una regla lógica de nuestro diario vivir, pero que extrapolada en el entorno virtual y académico cobra mucha importancia, modelar con cortesía y con una adecuada redacción, permiten crear un ambiente de respeto.

El saludo al inicio de nuestros anuncios y publicaciones, una despedida y un tono amable, deben ser parte de nuestra estructura a la hora de redactar cualquier mensaje. Un ejercicio importante, es que como tutores virtuales podamos verificar muy bien los textos que publicamos, leer varias veces antes de publicar permite que evitemos errores ortográficos y vigilemos el tono de los mensajes.

Además, a la hora de realizar aportes o recomendaciones, debemos cuidar el tono, brindar una realimentación constructiva posee más valor que una destructiva, recuerda que estamos desde un

facebook.com/gabriel.garciagarcia.9256

rol de formadores, guía y mediadores. El tutor virtual muchas veces tiene que ser firme en algunas situaciones disciplinares, pero no significa que no debamos cuidar la redacción y el lenguaje utilizado.

Recordemos que el medio escrito es el de mayor uso en un entorno virtual de aprendizaje, por ello la imagen que los estudiantes construyan de ti dependerá de la forma en que te dirijas a ellos.

El conocimiento de las normas de la netiqueta tanto por parte del tutor como de los estudiantes permitirá evitar situaciones lamentables en las comunicaciones que se realicen.

Estudio de caso:

Un tutor virtual percibe una redacción un tanto grosera por parte de un estudiante dentro de un foro académico, el tutor virtual responde de la misma manera al estudiante.

Resolución de caso:

El tutor virtual debe modelar en todo momento, estos casos implican una intervención firme pero adecuada, con el fin de evitar contaminar el foro académico con un conflicto. Según sea el nivel de falta del estudiante, podríamos escribirle por separado y pedirle que publique de nuevo en el foro utilizando la netiqueta, o bien evidenciar que se está incurriendo en una falta dentro del mismo foro.

1.3.6 Brinda una imagen académica y formal en todo momento

Existe una frase muy utilizada “te tratan como te ven”, la imagen que brindemos en los entornos virtuales puede ser tomada por nuestros estudiantes, para bien o para mal. En todo caso, la que mejor nos favorece siempre es la académica, iniciando con nuestra foto de perfil, de preferencia tamaño pasaporte, con un fondo formal y vestimenta adecuada para la ocasión, con esto podemos evitar que nuestros estudiantes utilicen fotos no académicas, si ocurriera podemos llamar la atención.

facebook.com/gabriel.garciagarcia.9256

La imagen académica del tutor virtual es parte de la seriedad del proceso de formación.

Por tanto, es una forma de modelar adecuadamente con nuestros estudiantes y así exigir en la medida que brindamos esta importante imagen hacia los otros. Tuve la oportunidad de visualizar una videoconferencia de un tutor para una capacitación internacional por medio del *e-learning*, el tutor inicia la transmisión de video con su cámara web y se aprecia en un entorno de una habitación sumamente desordenada, con una vestimenta no formal, lejos de brindarnos buena apariencia, los elementos del entorno distraen a los estudiantes, incluso posibilitan comentarios negativos del docente por su apariencia personal.

Estudio de caso:

En un curso virtual, luego de dos semanas de inicio, la mitad de los estudiantes no han subido la foto de perfil, pese a que se brindó la indicación al inicio, por otro lado, el tutor virtual se percata que diez de los que tiene imagen, han colocado un avatar (representación caricaturesca o icónica de una persona).

Resolución de caso:

La foto de perfil en un proceso de formación virtual es de gran utilidad, dado que humaniza el proceso y nos acerca, poder identificar a alguien con su rostro permite una mayor empatía, por ello el tutor virtual debe verificar siempre que se ha solicitado la colocación de la imagen de perfil, así como indicaciones claras sobre la necesidad de que sea del rostro, académica y que los avatares no son permitidos, a menos que exista algún propósito particular.

1.3.7 Dinamiza y evidencia tu presencia

facebook.com/gabriel.garciagarcia.9256

Un proceso de formación en línea puede ser un tanto monótono cuando no se cuenta con un tutor virtual activo, dinámico y que se evidencie presente. Podemos ingresar a diario si fuese el caso, pero si no dejamos un rastro, es como si no lo hiciésemos a la vista de los estudiantes.

Deja mensajes cortos pero puntuales, alertando sobre actividades en proceso como foros o trabajos colaborativos. Apóyate de los anuncios, pregunta si se comprenden los contenidos, alerta a estudiantes rezagados y felicita a los grupos que salen adelante con lo asignado. Propone algún recurso adicional en el foro o sección de contenidos.

Además, no se puede olvidar que las respuestas oportunas ante las consultas en espacios de comunicación, así como una realimentación y evaluación oportuna, brindan cuentas de la actividad docente y son una evidencia muy tangible.

Algunas veces, el tutor virtual percibe al grupo poco comunicativo, esto se puede evitar con espacios sociales que permitan la unión y sinergia del grupo.

Estudio de caso:

Un tutor virtual nota que su grupo no se comunica por la vía de las consultas, esto le parece extraño dado que no se plantean dudas de los contenidos. ¿Qué hacer en estos casos?

Resolución de caso:

El tutor virtual que nota al grupo un tanto retraído para comunicarse puede publicar mensajes sobre la importancia del uso de los espacios provistos para tal fin, quizás tenemos un grupo que no ha encontrado la confianza para hacerlo o bien la mayor parte no ha iniciado con lo que se propone.

1.3.8 Personaliza la evaluación

Este punto es medular en el sentido de evitar que el estudiante sienta que la evaluación se realiza

facebook.com/gabriel.garciagarcia.9256

en cadena de producción y que todos reciben los mismos comentarios y realimentación, es lamentable que en algunos procesos de formación internacional es común ver como los docentes copian el mismo comentario para todos los estudiantes, los cuales fácilmente comparan y constatan ese aspecto. Lo anterior puede desacreditar la seriedad del docente y provocar la valoración negativa el proceso de formación.

La evaluación formativa implica que cada estudiante cuenta con una realimentación diferenciada según sus necesidades.

La evaluación personalizada se relaciona con el uso de criterios de evaluación claros que permitan una realimentación acorde con el nivel de logro, aunado a comentarios específicos sobre aspectos por mejorar, o bien frases alentadoras en casos de entregas muy pertinentes en relación con lo solicitado.

El proceso de evaluación personalizado provoca consultas luego de la evaluación donde el estudiante que discrepe con la realimentación asignada pueda plantearlo.

1.3.8 Recursos académicos y válidos

Uno de los grandes beneficios del *e-learning* es la posibilidad de brindar recursos digitales de todo tipo de formatos, además de la posibilidad de utilizar recursos variados, los cuales pueden ser tan actualizados y válidos como los elija el tutor virtual.

El tutor virtual que brinda recursos adecuadamente seleccionados promueve una adecuada imagen académica ante sus estudiantes. Algunos criterios importantes para la selección de lecturas y recursos académicos son: la identificación del autor o autores responsables, fecha de publicación o creación, instituciones académicas que las respaldan.

Además, es posible que, según el área disciplinar, debamos definir un periodo de antigüedad

facebook.com/gabriel.garciagarcia.9256

máximo, una medida adecuada es la de los cinco años, pero podría ser menos o más, en función de la calidad de la publicación periodos mayores podrían ser justificados.

Localizar recursos académicos válidos implica revisar criterios que permitan garantizar su valor y pertinencia.

Es importante señalar que, cuando es posible el tutor virtual debe producir recursos académicos a la medida, para tal fin se debe igualmente recurrir a bibliografía de respaldo, la cual puede fungir como lecturas de apoyo o adicionales.

En general, el tutor virtual que proporciona lecturas o recursos de elaboración propia genera en sus estudiantes una sensación de dominio y respaldo académico, en especial cuando los recursos son artículos científicos o ponencias publicadas en sitios académicos.

Algunos tutores virtuales promueven el uso de presentaciones en línea, cuando estas son de elaboración propia y contienen la rigurosidad necesaria resultan un recurso válido.

Estudio de caso:

Un tutor virtual brinda un enlace de una presentación propia, la cual contiene algunos fragmentos apoyados de algunas fuentes de dudas procedencia, a la vez el tutor ha sido muy estricto con el uso de las fuentes académicas en los foros. ¿Considera justa y modeladora la posición del tutor?

Resolución de caso:

El tutor virtual debe ser equitativo en su posición académica, el hecho de no modelar pueden estarle la credibilidad con sus estudiantes, los cuales no percibirán como justos los señalamientos por el uso de fuentes. Cuidar todos estos detalles mejora el ambiente académico y la percepción de las capacidades del tutor.

1.3.9 Fomenta actividades significativas

facebook.com/gabriel.garciagarcia.9256

Las actividades significativas tienen que ver con la planificación que se desarrolle, deben contar con un nivel de complejidad adecuado en función del proceso de formación y el público meta al cual se destina la capacitación.

Se deben tener presentes principios como el aprendizaje basado en problemas, que implica una aplicabilidad de los contenidos, en especial cuando se trata en contextos propios de los estudiantes (aprendizaje situado o contextual), cuando las actividades no se perciben útiles o con un propósito, los estudiantes tendrán poca motivación, tal como lo explican Rodríguez y Fernández (2017) en relación al aprendizaje basado en problemas:

> (…) es una didáctica específica en la que el proceso de enseñanza y aprendizaje está caracterizado por el enfrentamiento de los alumnos a problemas más o menos complejos, reales las más de las veces, y para lo cual podrán disponer de cuanto material consideren necesario. (p. 62)

La motivación siempre es clave, por ejemplo, algunos docentes fomentan la redacción de artículos científicos y ponencias para participar en congresos académicos, los cuales pueden ser individuales o en conjunto, este tipo de actividades tiene diferentes ejes transversales, como son: la investigación, el manejo de recursos bibliográficos, la citación, la referenciación, la redacción. Además, en caso de trabajo conjunto, se ve fomentando la labor colaborativa. Finalmente, en caso de que el estudiante logre someter su artículo o ponencia a publicación o presentación, contará con contacto académico a la vez que mejorará su currículum.

Una actividad significativa es aquella que responde al contexto de nuestros estudiantes y brinda motivación.

La significatividad de las actividades es un proceso continuo donde el tutor valora los detalles

facebook.com/gabriel.garciagarcia.9256

académicos con sus estudiantes y la información brinda aportes para las siguientes ofertas.

facebook.com/gabriel.garciagarcia.9256

1.3 Planificación del aula virtual

La planificación y diseño de una oferta virtual podría ocupar una obra completa, pero se aprovecha este apartado para brindar algunas recomendaciones prácticas, en caso de enfrentar un proyecto de formación en línea.

Algunas consideraciones iniciales que puede orientar son las siguientes:

-Nivel educativo en el que se plantea la oferta: existirán diferentes niveles de compromiso, dado que, en niveles educativos básicos quizás la falta de madurez pueda ser un impedimento. Sin embargo, tal como se ha planteado, el *e-learning* es reconocido actualmente también por instituciones de modalidad presencial. El tutor virtual debe valorar el contexto de la oferta y definir si más bien la virtualidad será integrada de manera paulatina como un apoyo, bajo la modalidad del *b-learning* o mediante la combinación del uso de la modalidad presencial y virtual.

-Público meta: conocer la población meta de la oferta permite tomar decisiones importantes sobre el uso de diferentes herramientas tecnológicas que facilitan la virtualidad, así como detalles de conectividad, tipo de apoyos según las competencias tecnológicas, entre otros.

Otro aspecto importante, es si la población es laboralmente activa o estudiantes a tiempo completo, en función de esto, se debe pensar en la flexibilidad con que se debe contar.

-Tiempo disponible para la oferta: en general el factor tiempo no es el único que se debe considerar para una oferta en línea, en general el tiempo disponible de la oferta en términos de semanas permitirá definir su flexibilidad, dado que se pueden proporcionar espacios de días para estudio de contenidos y realización de actividades como entrega de tareas, foros de discusión o bien trabajo colaborativo.

Es importante recordar que una oferta en línea debe permitir combinar diferentes ocupaciones de los participantes, no solo si estos son personas laboralmente activas, sino también cuando tenemos estudiantes que cursan diferentes materias. Dado que las reuniones sincrónicas o de

facebook.com/gabriel.garciagarcia.9256

videoconferencias y entregas con pocos días pueden entorpecer el espíritu de una oferta a distancia y en línea, así como frustrar a los participantes.

La regla de las dos semanas para un tema, unidad o módulo, se trata de una regla empírica, pero con una lógica importante, dos semanas proporcionan un espacio suficiente para cubrir, por ejemplo, un tema, dado que posibilita el estudio de contenidos y un último fin de semana para una entrega específica o bien para la participación de un foro de discusión o trabajo colaborativo.

Dos fines de semana permiten que aquellos con pocas posibilidades de conectarse en los días entre semana acudan a los días libres para invertir tiempo en sus estudios.

La regla de las dos semanas para cubrir un tema: tiempo suficiente para el estudio, participación o entrega.

-Tipo de comunicación o actividades por realizar: una oferta en línea debe aprovechar el acervo de comunicación, una forma de acercar más a los participantes e imprimir mayor sentido de pertenencia al proceso de formación.

El tipo de comunicación que se desarrolle puede ser en tiempo real o no, la primera no resulta tan flexible, por ello en caso de elegir videoconferencias o sesiones de chat se debe ser muy cuidadoso con las diferencias horarias, las ocupaciones de los participantes, el flexibilizar con diferentes horarios, así como considerar las grabaciones para proporcionarles el material a aquellos que no lograron asistir.

facebook.com/gabriel.garciagarcia.9256

1.4 Actividades por plantear

Las actividades por realizar en una oferta de *e-learning* en realidad son infinitas, si bien podemos contar con una plataforma de aprendizaje en línea con posibilidades básicas a nivel técnico con un buzón de archivos, foros y wikis, en realidad estas solamente son herramientas; las técnicas y estrategias que se pueden realizar son variadas, tanto de carácter individual o colaborativas, de comunicación o bien aquellas menos comunicativas.

Las actividades que se planteen en el *e-learning* dependerán de la creatividad del docente, según los objetivos planteados.

Para iniciar, debemos pensar en que algunos procesos de formación *on line* pueden ser realmente monótonos en relación al tipo de actividades que se realizan, por ejemplo, algunos pueden solo consistir en entregas de tareas individuales, con lo cual nunca tuvimos oportunidad de conocer a los otros estudiantes, de realizar intercambio académico aprovechando la experiencia de otros, en especial cuando el proceso se integra con estudiantes de diferentes contextos. Este tipo de procesos individuales rara vez ocuparían el potencial que una plataforma de aprendizaje en línea ofrece, más bien la subutilizan.

Un proceso de formación en línea se enriquece con el uso de la comunicación y la colaboración.

Por otro lado, tenemos procesos que se basan en múltiples foros de discusión, si bien el foro es una herramienta comunicativa poderosa, si no se realiza un buen manejo, podría resultar en la monotonía, en especial si los ejes de discusión y mediación docente no los potencian. Es

facebook.com/gabriel.garciagarcia.9256

importante señalar que los foros permiten el intercambio de ideas, pero el tutor virtual debe encausar los temas, lanzar nuevas preguntas, así como solicitar que todo aporte sea realizado de manera fundamentada.

Algunos detractores de los foros señalan que algunas veces el estudiante se queda en un nivel básico de participación. En contraposición, cuando un foro de discusión no cumple su objetivo didáctico y se contó con aportes poco sustentados, el docente debe revisar la planificación, instrucciones y mediación que se realizó, algunas veces las preguntas planteadas pueden no ser las mejores. Por ejemplo, no es igual a nivel de profundidad que les indiquemos a los estudiantes que definan las TIC en la educación, o más bien solicitemos una reflexión sobre la aplicabilidad de las TIC en el contexto propio, así como nuevos retos, esta última orientación puede generar mayor significatividad.

Tenemos también procesos virtuales que se basan en múltiples trabajos colaborativos, lo cual puede ser agotador si existe un recargo de funciones en algunos estudiantes que son en general más activos que el resto del grupo. Además, si el tutor no tiene presencia, podría percibirse como un curso donde los estudiantes trabajan en solitario.

En general, alternar actividades individuales, foros de discusión o dinámicas colaborativas, es una estrategia muy válida y necesaria. Esto dará espacios para muchos aspectos, por ejemplo, podría ocurrir que durante dos semanas tengamos un foro de discusión, pero que los estudiantes en otro curso de la oferta tengan el desarrollo y entrega de una tarea individual.

Hace algunos años participé en un proceso de formación virtual donde en tres materias diferentes coincidían foros diferentes, lo cual puede resultar caótico para el estudiante, dado que debe estar activo y en constante revisión en diferentes espacios comunicativos, pudiendo descuidar alguno.

Un equilibrio entre actividades individuales de comunicación y colaborativas permite dar variedad en la formación virtual.

facebook.com/gabriel.garciagarcia.9256

Otra regla importante es que exista conciencia de que el trabajo colaborativo requiere que el grupo esté consolidado, no es recomendable iniciar un curso virtual de esta manera, a menos que tengamos un grupo de estudiantes con experiencia en el campo virtual en otras capacitaciones.

En relación al trabao colaborativo, Zamora y Núñez (2017a), orientan que:

> La interacción implica entonces una serie de actividades mediadoras a realizar entre los participantes para el logro del objetivo, pues las aportaciones no solo se suman, sino que desde la búsqueda de información, se organiza, se selecciona, entra además en un proceso de retroalimentación mutua donde se discute, se negocian las diferentes apreciaciones en la construcción del conocimiento. (p. 4)

En relación con las técnicas por realizar, van a ser variadas y en función de las herramientas, en la siguiente tabla se hace un resumen y se brindan algunos ejemplos:

Herramienta	Modalidad	Ejemplos de técnicas
Foro	Grupal, colaborativa, comunicación	-Análisis de casos -Preguntas generadoras - Realimentación grupal sobre proyectos - Recursos compartidos -Espacio de consultas -Espacio de presentación y espacio social
Tarea (buzón)	Individual, sin comunicación	-Cuestionario -Ensayo -Mapas: conceptual y

facebook.com/gabriel.garciagarcia.9256

		semántico -Estudio de caso -Proyecto -Artículo -Álbum fotográfico
Videoconferencia / chat	Individual o grupal, comunicación	-Debate grupal -Exposición -Defensa de tesis o proyectos de graduación
Wiki	Grupal, comunicativo	-Proyectos -Artículos -Ensayos -Esquemas

Fuente: elaboración propia, Francisco Mora Vicarioli 2020.

facebook.com/gabriel.garciagarcia.9256

1.5 Estructura de la instrucción de una actividad

La actividad o estrategia que planteemos en un curso en línea podrá valorar el nivel de logro de un objetivo propuesto, fungirá a manera de comprobación, pero también permitirá trabajar algunos ejes transversales con los estudiantes en el sentido de la comunicación, colaboración e investigación implicadas.

Contar con una estructura clara para las instrucciones ahorra mucho tiempo al tutor virtual en relación con minimizar consultas derivadas de las actividades. Así también favorecemos el proceso de formación dado que el estudiante podrá abordar lo solicitado de manera expedita, y así también esperaremos mejores entregas.

Luego de la elección del tipo de actividad que vamos a desarrollar, en función de si queremos que sea individual, por ejemplo, un proyecto de investigación o bien algún debate grupal sobre un contenido que se presta para interactuar, pasamos a la fase de redacción de la instrucción.

La instrucción de una actividad en línea requiere de una gran cantidad de detalle, con esto favorecemos la comprensión.

La estructura de la instrucción de una actividad y la claridad de redacción definirán el éxito sobre lo planteado. Existen algunas estructuras un tanto rígidas que podemos seguir por ejemplo para las tareas, sean estas de entrega individual o bien grupal. A continuación, se detallan algunas pautas por considerar y su descripción:

Nombre de la actividad	Por ejemplo: Mapa conceptual sobre teorías del aprendizaje
Tema:	Se detalla el o los temas que se cubrirán con esta actividad.
Valor:	Se indica el peso de la actividad, sea este en porcentaje o bien alguna otra escala que se defina para el proceso

facebook.com/gabriel.garciagarcia.9256

	de formación o propio de la institución en que se desarrolla. Se puede incluir también el puntaje del instrumento asociado para la actividad.
Objetivo o propósito:	Al contener el objetivo brindaremos mayor formalidad; de no contarse con este, redactaremos un propósito claro de lo que se desea alcanzar.
Fecha de entrega o participación:	Se coloca fecha y hora límites en el caso de tareas o entregas de documentos. Para el caso de foros o trabajos colaborativos, se indica la fecha de inicio y finalización, dado que implica un proceso continuo.
Modalidad:	Se debe detallar si es individual, en parejas o colaborativo.
Instrucciones de formato o participación:	En el caso de entregas de documentos, se indica todo el detalle de extensión en páginas (mínimo y máximo), portada, tipo de letra, tamaño, interlineado, márgenes, entre otros. De solicitarse esquemas o mapas, se pueden brindar ejemplos o herramientas para orientar su elaboración. En el caso de foros o trabajos colaborativos, se detallan aspectos como cantidad de aportes, extensión de los aportes, plazos, entre otros.
Instrucciones específicas:	Se profundiza más sobre lo requerido, por ejemplo, si se solicita un ensayo, se brinda parámetros que debe contener, como lo son la introducción, el desarrollo, la bibliografía, entre otros. Para el caso de mapas, se puede orientar sobre el contenido y nivel de profundidad sugerido. En el caso de foros o trabajos colaborativos, se brindan las preguntas generadoras, los temas que se desarrollarán a nivel grupal o la dinámica por seguir.
Evaluación	Se ofrecen los criterios evaluativos, usualmente se utilizan instrumentos como: escalas de calificación, listas de verificación, matrices o rúbricas. Lo anterior, con el fin de orientar la entrega y brindar al final una realimentación. Se debe tener presente que todo criterio considerado debe nacer de lo solicitado en la instrucción, no es una buena práctica indicar por ejemplo que se evalúa la citación y referenciación si nunca fue mencionado en la instrucción.

facebook.com/gabriel.garciagarcia.9256

Fuente: elaboración propia, Francisco Mora Vicarioli 2020.

La instrucción también debe contener espacio para la mediación, la redacción debe invitar y motivar a la participación, esto es de gran importancia en los foros de discusión o trabajos colaborativos.

En algunas ofertas se utilizan metáforas que permiten abordar la estrategia, como lo sería un viaje o un espacio conocido por los participantes. El empleo de este tipo de técnicas debe ser planificado para que realmente aporten al resultado esperado. Algunos tutores utilizan estructuras como las comentadas conforme ganan experiencia en el área.

facebook.com/gabriel.garciagarcia.9256

1.6 Selección de contenidos y recursos

La selección de los recursos y contenidos para fines educativos en la virtualidad implica un proceso de suma relevancia, dado que todos serán insumos para las actividades tanto formativas como sumativas. Así también, se convertirán en materiales de consulta para los estudiantes, por ello la calidad será la carta de presentación sobre el proceso de formación en línea donde se utilizaron.

Los procesos de formación en *e-learning* poseen un mayor uso del texto, también es adecuado incluir videos y presentaciones. El uso de texto se privilegia por la gran cantidad de artículos académicos y libros disponibles en internet.

Se debe tener especial cuidado con el tipo de licenciamiento de las lecturas, evitar la descarga de contenidos e inclusión en plataforma, lo que se sugiere más bien es brindar el enlace para que el estudiante se dirija al sitio académico. Lo anterior también tiene un motivo técnico, el de evitar que las plataformas de aprendizaje en línea se sobrecarguen de archivos pesados y que su rendimiento se pueda ver afectado.

Por otra parte, una regla importante es que no todo lo que encontramos en internet es de acceso abierto, no podemos conceder la responsabilidad solo al que lo colocó, sino más bien si fomentamos el uso de un material que infringe los derechos de autor, seremos responsables de situaciones ilegales, en especial para las instituciones donde se circunscribe la capacitación en línea.

Cuida el licenciamiento de los recursos que eliges para el curso virtual.

En algunas ocasiones, según el área disciplinar en la que nos encontramos desempeñándonos, es

facebook.com/gabriel.garciagarcia.9256

posible localizar fácilmente lecturas, artículos y material audiovisual, en estos casos nos encontraremos en la tarea de filtrar por respaldo académico de instituciones, así como por novedad.

Se debe tener en cuenta que muchas veces las búsquedas de contenidos en varios idiomas pueden brindar un valor agregado para los estudiantes, actualmente es sencillo utilizar traductores y recomendarlos a los estudiantes, así también es posible localizar videos en repositorios con subtítulos en diferentes idiomas.

En otra perspectiva, luego de búsquedas exhaustivas no podemos localizar contenidos apropiados para nuestros estudiantes, lo cual es una buena oportunidad para elaborar nuestras propias presentaciones o videos, siempre apoyados por bibliografía especializada, que respalde la validez de lo propuesto.

El tutor virtual deberá muchas veces, diseñar su propios contenidos y recursos didácticos.

Una máxima en relación con los contenidos es que debemos dar el ejemplo proporcionando recursos de calidad, el uso de fuentes válidas proporcionará insumos a nuestros estudiantes para aprendizajes más actualizados e insumos para cumplir los objetivos de aprendizaje.

Como tutores virtuales debemos disponer la cantidad de texto y recursos acordes con el tiempo que el estudiante en línea tendrá para su revisión, lecturas que no se consideren tan prioritarias pueden disponerse como recursos complementarios.

facebook.com/gabriel.garciagarcia.9256

1.7 Evaluación de los aprendizajes y realimentación

La evaluación de los aprendizajes y realimentación podría ser algunas veces una tarea descuidada en los procesos de *e-learning*, quizás solo se visualiza como un proceso que ocurre al término y no como un eje transversal desde el comienzo.

Al inicio de un proceso de formación, debemos conocer a nuestra población meta, una forma muy adecuada es un diagnóstico previo sobre los contenidos, pero también sobre formación previa (perfil de ingreso), contexto, campo laboral, de ser profesionales activos, necesidades especiales, entre otros. La información obtenida nos puede permitir tomar acciones oportunas, adaptar actividades y proporcionar recursos de apoyo.

La evaluación diagnóstica permite contar con información valiosa de los estudiantes.

Luego, dejar las reglas claras a nivel evaluativo será de gran valor, por ejemplo, brindamos para un tema una técnica de mapa conceptual, los estudiantes deberán, además de entregar sus productos, conocer los criterios de evaluación que se utilizarán, estos por medio de una escala, lista de verificación o rúbrica. En general, todos estos instrumentos brindarán orientación sobre lo que se tomará en cuenta y los pesos específicos, por ejemplo, para un mapa podemos tomar en cuenta: formato de entrega, uso de los contenidos, orden de representación, profundidad, coherencia, nivel de análisis y síntesis, entre otros.

Los instrumentos de evaluación que asociemos a una actividad, no solo brindarán las reglas de inicio, sino que servirán para la evaluación y realimentación, este tipo de apoyos lograrán promover una evaluación más objetiva que brinde oportunidades de mejora para próximas entregas. Los instrumentos de evaluación señalados en realidad son representaciones visuales que contienen niveles de logro o rendimiento, además, se sugiere que cada uno contenga

facebook.com/gabriel.garciagarcia.9256

espacios para la realimentación escrita de carácter más cualitativo, que apoyen lo asignado en cada rubro.

Ejemplo de escala de calificación para valorar un mapa conceptual:

Criterio	Muy bueno 3 puntos	Bueno 2 puntos	Regular 1 punto	No presenta 0 puntos
Cumple el formato de entrega.				
La representación se encuentra ordenada.				
Evidencia el uso de los contenidos propuestos.				
Evidencia profundidad y análisis en la representación.				
Utiliza de manera adecuada palabras de enlace y conceptos.				
Correcto uso del idioma (redacción y ortografía)				

Fuente: elaboración propia, Francisco Mora Vicarioli 2020.

Un instrumento como el anterior debe ser dispuesto desde la liberación de la actividad y la devolución en el proceso de realimentación contendrá las marcas en los espacios centrales, luego, por medio del puntaje global obtenido se podrá calcular la calificación obtenida.

facebook.com/gabriel.garciagarcia.9256

1.8 Importancia de un equipo interdisciplinar

En algunas ocasiones el tutor virtual es un experto en contenido, pero aún no cuenta con la experiencia para el desempeño en la virtualidad, por falta de competencias tecnológicas o bien requiere de mayor contacto con la modalidad.

Un consejo práctico es hacer uso de un equipo interdisciplinar, de manera tal que el tutor virtual sea experto en contenido y mediador, con experiencia en el área de estudio. Para tal fin, es que podemos integrar a expertos en el área de la tecnología educativa y con comprobado manejo de las plataformas de aprendizaje en línea, así tendremos como tutores virtuales apoyo para mediar los contenidos y actividades en la modalidad virtual.

De manera paulatina el tutor ganará experiencia y se volverá autónomo en el uso de la virtualidad.

facebook.com/gabriel.garciagarcia.9256

Capítulo II. El rol del estudiante como referente para la tutoría virtual

Ser estudiante en línea puede brindar grandes aportes a los futuros tutores virtuales, vivir en carne propia las actividades, la mediación docente, los retos o dificultades técnicas, pueden brindarnos muchos insumos. De hecho, toda experiencia de formación en línea, que no ha sido tan positiva a brindando siempre aprendizajes valiosos, por ejemplo, tutores con poca cortesía, aquellos que no responden a las consultas, otros que envían una realimentación o calificación genérica o idéntica para todos, los que proponen contenidos obsoletos, o bien los que se creen dueños absolutos de la verdad y aquellos que nunca mejoran en su quehacer.

¿Qué tipo de tutor quieres ser?, forjar una línea de trabajo en la modalidad del *e-learning* requiere de experiencia, pero también requiere de humildad y deseos de aprender y mejorar, más allá de la preparación en un campo disciplinar, entender las necesidades de un estudiante virtual no es sencillo y que como tutores virtuales podamos ponernos en el papel de nuestros estudiantes, escucharlos, realimentarlos y mediar en actividades.

Ubicar el rol del estudiante significa también ponernos en su lugar, identificar sus posibilidades de uso tecnológico, su base formativa para ingresar en la oferta, su contexto, además, el tipo de comunicación que se debe establecer y cómo brindamos los apoyos necesarios, tanto técnicos como pedagógicos, así como el seguimiento oportuno para mantenerlo siempre motivado.

Experimentar como estudiante en línea puede aportar mucho en la labor del tutor virtual.

Un tutor virtual siempre se mostrará abierto también a la realimentación o evaluación de los estudiantes, un estudiante en línea que se siente escuchado en encuestas evaluativas de avance del curso o al término, tendrá una sensación de que la oferta se encuentra en proceso de mejora continua, así dará cuentas de la apertura del tutor virtual.

facebook.com/gabriel.garciagarcia.9256

facebook.com/gabriel.garciagarcia.9256

2.1 ¿Qué aprovechar de una oferta en línea donde somos estudiantes?

Explorar el entorno virtual es una buena idea en un inicio, conocer las funcionalidades que ofrece una plataforma de aprendizaje en línea. Además, analizar la interfaz o navegación nos permite contar con diferentes referentes de organización, si una estructura nos extravía fácilmente, significa que no es clara; también, si debemos hacer varios clics para acceder a algún recurso, contenido o espacio de comunicación, significa que la lógica de navegación no es idónea.

Algunos entornos virtuales tienen una navegación confusa, si es difícil acceder a un archivo o bien encontrar espacios de comunicación, algo falla en la lógica dispuesta, lo cual confundirá al estudiante.

En relación con el entorno virtual utilizado, podemos iniciar comparando funcionalidades y capacidades, de esta manera vamos generando una posición tecnológica brinde insumos valiosos para decisiones futuras como tutores virtuales, dada la gran variedad de plataformas de aprendizaje en línea que existen en el mercado.

Revisar los espacios de comunicación propuestas y de atención también genera referentes importantes sobre cómo ejerce el docente la atención, ¿las respuestas son oportunas? Existe claridad de aquello que puede el estudiante consultar o no existen disposiciones concretas.

Uso de espacios sociales o bien foros no académicos, ¿brindan un aporte real?, ¿su implementación sumó una diferencia?, también el tipo de dinamismo que pudo realizar o no el docente. Recordemos ser críticos sobre el quehacer de otros profesionales en la tutoría virtual, pensemos en si algunas conductas serán beneficiosas o no para los estudiantes.

Valora y compara el quehacer de diferentes tutores virtuales, modela aquello que hayan sido más efectivos.

facebook.com/gabriel.garciagarcia.9256

Por otro lado, la forma en que el tutor virtual se dirige hacia sus estudiantes y cómo aborda los foros académicos y el trabajo colaborativo, ¿existió presencia o los estudiantes estuvieron a la deriva? Revisar este tipo de roles brinda referentes importantes, sobre todo cuando existieron conflictos y analizamos cómo se podrían evitar.

Asimismo, el formato de los contenidos, en relación con si se utilizó o no variedad, así como su calidad. Por otro lado, el tipo de formato: texto, videos, presentaciones, entre otros, ¿permiten descargarlos y guardarlos fácilmente? En general el uso de contenidos de la oferta en línea propicia gran flexibilidad, en este sentido se debe analizar si el abuso del formato de texto genera disconformidad o bien el tipo de videos que se pueden promover por cuanto cuenten con un sentido didáctico.

De manera paulatina, el estudiante virtual generará competencias sobre cómo estudiar a distancia y en línea, forma de organizarse, de interactuar con los demás, uso de contenidos, lo cual permitirá al tutor virtual insumos para orientar a sus estudiantes, en especial dado que iniciar un proceso de formación en línea muchas veces no es sencillo para algunas personas.

facebook.com/gabriel.garciagarcia.9256

Estudio de caso:

Usted es estudiante virtual de una maestría internacional sobre “Gestión del Talento Humano”, en este periodo académico lleva dos cursos, de los cuales en uno se cuenta con un entorno muy bien organizado que permite una navegación sencilla, el diseño gráfico invita a la participación, además es posible notar como el tutor se comunica desde el inicio. Por otra parte, en el otro curso existe un descuido en la organización, se tienen enlaces de contenidos rotos y algunas fechas no actualizadas en las actividades. Además, al iniciar la oferta el tutor no se ha identificado en los espacios de comunicación. ¿Qué experimenta el estudiante en línea?

Resolución de caso:

El estudiante virtual tiende a comparar las aulas, si bien el entorno virtual es un medio, la apariencia académica y la organización, de la mano de un tutor presente, brinda mayor seguridad

a los estudiantes. Por otro lado, cuando existen aulas muy bien logradas en diseño y organización, nuestros estudiantes tendrán un estándar más alto de calidad dado que se generan contrastes.

Las organizaciones deben cuidar sus ofertas, revisando que los cursos posean una línea gráfica y apariencia general de la oferta, además que los tutores virtuales conozcan de primera mano sus responsabilidades desde el inicio de la oferta.

facebook.com/gabriel.garciagarcia.9256

2.2 Evalúa la acción comunicativa del tutor en línea

Como estudiantes virtuales podemos experimentar la comunicación del tutor virtual, ya sea de manera escrita o en tiempo real, la forma de redacción siempre debe ser cuidada por el tutor de manera que se eviten malos entendidos. Por ejemplo, si no saludamos a nuestros estudiantes en los mensajes, esto se percibirá de manera menos apropiada, en especial si se tratan de comunicados importantes o bien de realimentación de actividades.

El estudiante en línea puede identificar rápidamente por la escritura a aquellos docentes que son más abiertos a la comunicación y tendrán mayor afinidad por el docente que escriben de manera más mediada, utilizando la cortesía del saludo y la despedida, así como una redacción clara.

Un estudiante en línea aprecia al tutor que se dirige con cortesía.

En espacios de discusión, el estudiante que percibe la intervención constante y crítica del tutor, asumirá el proceso de formación de manera más seria y comprometida; en contraste, ¿cómo tener la atención del estudiante si el docente se encuentra ausente?

El modelaje de los tutores efectivos brinda excelentes referentes a los estudiantes, por ello la diversidad de capacitaciones, de diferentes contextos, instituciones y estilos, podrán formar una posición sólida a nivel de mediación en la tutoría virtual.

Algunas veces, como estudiantes virtuales terminamos alguna capacitación por esta vía que sentimos no tan apropiada, pero toda experiencia que podamos valorar de manera analítica servirá para nuestra formación.

facebook.com/gabriel.garciagarcia.9256

2.3 Calidad de los contenidos

El estudiante en línea requiere normalmente de una base de contenidos didácticos, lecturas, videos, presentaciones, entre otros. Los entornos virtuales permiten proporcionar de manera sencilla todo tipo de recursos digitales, así como una actualización constante.

La planificación en relación con la elección de los contenidos, actualidad y pertinencia dan cuentas de la labor del tutor virtual, algunas veces los contenidos hechos a la medida pueden apoyar el proceso, a la vez que el estudiante en línea nota el esfuerzo realizado por el tutor para brindar pertinencia.

En otra perspectiva, en caso de que los estudiantes deban realizar búsquedas e investigación bibliográfica, es relevante brindar ayudas técnicas, enlaces de bases de datos y buscadores académicos. Para tal efecto, también debemos ofrecer a los estudiantes adecuados referentes de citación y referenciación de fuentes, así como insumos para utilizar los diferentes sistemas referenciación.

Recordemos que, como estudiantes en línea, podríamos no contar con experiencia sobre criterios de búsquedas, manejo de información e incluso de la citación de fuentes para las actividades académicas.

facebook.com/gabriel.garciagarcia.9256

2.4 Pertinencia de las actividades y profundidad

El estudiante en línea vive las estrategias evaluativas como parte de la puesta en práctica de la tutoría virtual, las actividades pueden ser muy motivadoras y significativas, otras pueden no serlo tanto.

Por otra parte, el propósito de una actividad puede ser muy significativa, pero podría fallar en relación con la ausencia del tutor virtual. Por ello, la mediación presencial del tutor virtual marca la diferencia en relación con la percepción del estudiante, incluso la realimentación y evaluación formarán parte del éxito que tenga una actividad en su conclusión.

El estudiante en línea asignará importancia a las actividades con mayor profundidad y significatividad.

Por ejemplo, podría ser que la actividad dispuesta cuente con algunas fallas a nivel de claridad de la instrucción, pero el seguimiento del tutor virtual, las aclaraciones grupales y las respuestas a las consultas, permite que el grupo supere las dificultades.

Los estudiantes en línea algunas veces son muy diversos, por la naturaleza del *e-learning* se puede contar con estudiantes de diferentes latitudes, por tanto el tutor virtual debe estar abierto a rectificar instrucciones y enviar los mensajes necesarios con las ayudas que correspondan, según las dudas generadas en las diferentes estrategias propuestas.

facebook.com/gabriel.garciagarcia.9256

2.5 Orientación al estudiante virtual

El estudiante que inicia su proceso de formación virtual requiere siempre de orientación, a nivel técnico en primera instancia, para el ingreso a la plataforma, la interfaz, los espacios de comunicación, entre otros.

Como estudiantes virtuales debemos valorar si hemos contado con buenos referentes de ayudas, tanto técnicas como de estudio independiente y abordaje de actividades. Una ayuda primordial es el foro de consultas, el cual debe ser atendido con prontitud por parte del tutor virtual.

Las ayudas técnicas y pedagógicas son adecuadas para el estudiante virtual.

El hecho de que los estudiantes virtuales reciban ayudas iniciales, puntuales y orientadas al éxito, les permitirá conocer cómo abordar la virtualidad. El estudiante deberá comprender que estudiar de manera virtual es asumir un rol protagónico y una constante comunicación.

Algunos tutores virtuales asumen las instrucciones iniciales por medio de mensajes en correos electrónicos, pizarra de anuncios o documentos que contienen todo el detalle, quizás lo importante es que los mensajes sean divididos por temas específicos y así evitar saturar con exceso de información al inicio.

facebook.com/gabriel.garciagarcia.9256

Capítulo III. El tutor mediador y facilitador

El término tutor será de uso generalizado a lo largo de esta obra, el motivo es que su significado es más pertinente y horizontal. Se trata de una personal que orienta y guía, esta posición permite que los estudiantes sean activos y partícipes, desde esta perspectiva podemos delegar funciones en trabajos colaborativos y permitir explotar potencialidades de cada uno de los participantes.

La clase magistral donde el profesor es el dueño del saber y se dedica a recitar contenidos se debe dejar de lado en la actualidad, particularmente con el uso de la virtualidad. En contraste, el tutor debe permitirse una labor más dinámica, supervisando a los estudiantes, realizando intervenciones ingeniosas en los foros de discusión, rectificando posturas grupales, recordando plazos establecidos y, en especial, brindando una realimentación oportuna que permita al estudiante mejorar.

El tutor virtual es mediador y facilitador, será guía y brindará orientación.

En este punto, deseo describir una dinámica muy atinada que viví como estudiante en línea, la tutora brindó una pequeña encuesta diagnóstica al inicio del curso, preguntas sobre competencias tecnológicas, capacidad de orientar a otros, de organización; en el momento inicial cada uno respondió y brindó un resultado sobre el sondeo, a la semana siguiente se publicó un trabajo colaborativo y se designaron de coordinadores y subcoordinadores a aquellos que apuntaron más altas competencias en la valoración solicitada.

La dinámica descrita permite realizar una labor importante de reconocimiento y diagnóstico del público meta, a la vez que por ser una autoevaluación les exige a los participantes responder con toda honestidad. La gran sorpresa fue como la misma tutora delegó los grupos a coordinadores, quienes habían señalado capacidad para ejercer el rol. Incluso, posteriormente, la tutora continuó

facebook.com/gabriel.garciagarcia.9256

con la supervisión en el foro de cada grupo, alertando a aquellos participantes que estaban inactivos mediante recordatorios sobre algunas etapas alcanzadas.

Nótese que la tutora virtual, en el caso descrito, pese a fomentar trabajo colaborativo y contar con coordinadores, no se desconecta y prevé tiempo para ingresar y revisar el nivel de avance, así también dedica tiempo a la atención de consultas.

Se debe tener presente que un tutor virtual tiene también bajo su responsabilidad la elección de contenidos y diseño de los insumos, en especial cuando no se localiza material pertinente o actualizado. El tutor virtual debe contar con competencias tecnológicas que le permitan el correcto desempeño con el uso de las tecnologías o bien solicitar la ayuda para que el proceso se pueda llevar de la mejor manera.

facebook.com/gabriel.garciagarcia.9256

3.1 Comunicación sincrónica, las dos caras de la moneda

La comunicación sincrónica siempre es la manera más próxima de comunicación presencial, si bien para algunos procesos resulta beneficioso, puede que no siempre sea una adecuada elección en la modalidad de *e-learning*, a menos que nuestro público meta tenga mucha claridad de las reglas de uso, así como posibilidades de conexión en los días y horarios establecidos.

Al hablar en primera instancia de las posibilidades que ofrece una plataforma de aprendizaje en línea o bien de las múltiples herramientas de la videoconferencia, o de algún chat, entre los principales retos de esta labor comunicativa hallamos:

1. **Coordinar un horario acorde con las posibilidades de los participantes:** permite contar con la venia del grupo en relación con el mejor día y horario para la mayoría, se sugiere un sondeo al inicio para conocer posibilidades grupales. Así, el tutor virtual podrá determinar que algunos estudiantes se encuentran imposibilitados para conectarse con el resto del grupo.
2. **Considerar espacios varios para brindar mayor flexibilidad**: las sesiones sincrónicas pierden flexibilidad cuando no tenemos opciones de días diferentes, el hecho de contar con espacios que permitan la conexión de la mayoría propicia el aprovechamiento, sin dejar de lado que en muchas ocasiones debemos dividir grupos numerosos en subgrupos que permitan un manejo adecuado. Se debe tener presente siempre habrá alguna situación con estudiantes que presentan problemas en sus equipos o bien de conectividad. Por ello, brindar dos o tres espacios mejora la posibilidad de participar.
3. **Planificar una sesión dinámica y evitar sustituirla por un video o grabación**: cuando una sesión de videoconferencia puede ser obviada por el estudiante y es posible reemplazarla por la visualización de la grabación o video, implica que no existió mayor participación o dinámica que lograran trascender. El hecho de que la sesión se aproveche para plantear preguntas, organizar actividades, realizar sondeos sobre la comprensión de

facebook.com/gabriel.garciagarcia.9256

un tema, permite que el estudiante esté muy pendiente del espacio comunicativo, incluso se les plantean preguntas directas a los estudiantes.

4. **Revisar a nivel técnico las mejores opciones de herramientas para la ejecución de videoconferencia:** la variedad de servicios de videoconferencia y de chat es cada vez mayor, en general encontramos muchos servicios de corte gratuito que permiten buenas sesiones. Es importante asegurar el dominio técnico y proporcionar ayudas técnicas a los estudiantes para el adecuado acceso. Resulta relevante en la elección considerar que la herramienta funcione de manera correcta y de requerir instalación de alguna aplicación compatible con diferentes equipos y sistemas operativos, incluso la compatibilidad con dispositivos móviles redundará en un gran beneficio.
5. **Evitar la atención de grupos numerosos que impidan la participación real y la discusión:** se recomienda realizar sesiones de entre 10 y 15 participantes, de igual manera se debe verificar las posibilidades de la herramienta seleccionada en relación con el límite de usuarios conectados. Fuera de un asunto de límite de usuarios conectados, lo que se debe considerar es que a mayor número de estudiantes, más compleja será la atención, así como el monitorear si están activos. Además en caso de alguna dinámica participativa, tenderá a durar más en función de la cantidad de usuarios que toman la palabra.
6. **Evitar una duración mayor a dos horas:** el requerimiento de duración es muy variado, quizás el consejo más importante es que las sesiones muy largas harán que los participantes se muestren cansados y se pierda la atención, en especial si la sesión es poco participativa, pues de manera paulatina decaerá la motivación o bien los estudiantes preferirán revisar la grabación de la sesión. Otra variable por considerar es que este tipo de sesiones implican también una gran demanda de atención para el tutor, lo cual puede ser aún más agotador. Algunas veces las sesiones son nocturnas para flexibilizar, pero involucra que los participantes ya han tenido un día ocupado y desean descansar. Cuando requerimos por algún motivo llegar a las dos horas, podemos brindar un receso de

facebook.com/gabriel.garciagarcia.9256

estiramiento y que en medio de la sesión cada quien, desde la comodidad de su hogar o trabajo, pueda buscar alguna bebida o atender necesidades corporales.

7. **Revisar la conexión a internet:** la conectividad para el profesor es primordial, contar con un internet estable durante la sesión de videoconferencia garantizará la efectividad de la sesión. Poseer una alternativa de conexión a internet, como lo son los datos móviles o de celular pueden ayudar en caso de emergencia, además de algún equipo de cómputo alterno donde se tenga lista la sesión para la apertura, en caso de falla repentina. Por ello, se deben realizar las pruebas de conexión a la sesión con antelación y así abordar con tiempo suficiente algún evento que se presente. Algunas veces al encender los equipos nos percatamos que inicia alguna actualización de sistemas operativos que pueden llevar tiempo valioso, por tanto, a mayor tiempo de antelación más tranquilidad tendrá el tutor virtual de iniciar la sesión en tiempo y forma.

8. **Utilizar la cámara web, cuidar la apariencia y el entorno:** el profesor debería siempre conectarse con la cámara web y dar una comunicación más efectiva, para ello cuidar la apariencia personal, el peinado, el uso de vestimenta formal y el ubicarse en un lugar o habitación ordenada, al menos hasta donde alcanza a ver la cámara, permitirá mayor formalidad. La experiencia dice que si al estudiante no se le pide utilizar la cámara web, no la utilizará en muchos casos, por ello podemos dar el ejemplo y esperar que algunos la utilicen con toda confianza, lo cual generará más cercanía.
9. **Realizar sesiones de reconocimiento:** quizás podría ser el primer consejo, pero según sea la experiencia previa de un grupo de estudiantes virtuales podría no requerirse. El rubro cobra utilidad cuando el grupo que se atiende nunca ha utilizado la herramienta de comunicación, consistiría entonces en programar una sesión inicial, donde el propósito primordial será ingresar a la herramienta y realizar una prueba de audio y video, saludar y salir. Este tipo de estrategias pueden ser muy útiles cuando queremos que los estudiantes se sientan más seguros, dado que, si algunos estudiantes experimentaron

facebook.com/gabriel.garciagarcia.9256

problemas, podemos brindarles ayudas técnicas y realizar pruebas adicionales en otros espacios.

Actualmente, se cuenta con aplicaciones de mensajería instantánea para dispositivos móviles, si existen motivos suficientes para utilizarlas y el tiempo de atención lo justifican, se pueden aplicar por medio de reglas claras, en relación con los horarios de atención, las formas de uso y qué evitar, por ejemplo, prescindir del uso a nivel social para el envío de imágenes y videos de chistes o parodias. El uso de reglas al inicio permite ordenar la comunicación en este tipo de medios.

Las sesiones sincrónicas deben ordenarse con reglas específicas, así como establecer un propósito.

Un espacio sincrónico de comunicación puede permitir al estudiante sentir mayor contacto con el grupo y el tutor, pero también puede producir un efecto de ansiedad por consultar todo sin siquiera analizar contenidos e instrucciones, recordemos que un proceso de formación virtual implica que el estudiante asuma un rol activo, tomando tiempo para el estudio de contenidos, actividades, entre otros. Incluso, es valioso que los estudiantes conformen grupos de apoyo y colaboren con otros.

Estudio de caso:

En un curso virtual sobre *Metodologías de la investigación científica*, se programó una videoconferencia con un especialista invitado, para tal fin se programó para un jueves a las 2 p.m.; sin embargo, no se contemplaron las ocupaciones laborales de la mayoría de los estudiantes, además, el tutor señala que la asistencia es obligatoria y se calificará. ¿Qué haría usted como estudiante virtual?

Resolución de caso:

facebook.com/gabriel.garciagarcia.9256

Como estudiantes virtuales esperamos contar con flexibilidad, pues se toma un proceso de formación en línea por impedimentos familiares, laborales o ambos, o bien solo porque se desea estudiar bajo una modalidad específica. Por ello, una videoconferencia en el horario señalado podría no ser tan adecuada, a menos que el grupo lo defina. En estos casos el tutor virtual debe contar con apertura para recibir realimentación y cambiar de postura en beneficio de los estudiantes, por ejemplo, podemos brindar la grabación de la sesión y disponer de algún plan alternativo para los no asistentes, como lo es: resumen de la conferencia, mapa conceptual con las ideas clave aportadas por el experto, preguntas sobre el contenido tratado, entre otros.

Como tutores virtuales siempre tendremos alternativas y si el fin es el aprendizaje, buscaremos opciones para que nuestros estudiantes saquen provecho del proceso de formación.

facebook.com/gabriel.garciagarcia.9256

3.2 Un tutor virtual, no un bot 24/7

Tanto los tutores presenciales como virtuales tienen un horario de trabajo, si bien el tutor de *e-learning* puede verse sometido a una demanda de permanencia muy amplia en el entorno virtual, se deben delimitar las reglas de horarios de atención y plazos de respuesta. La claridad en este tipo de detalles permite que los estudiantes puedan demandar todo cuanto es posible, pero también evitar malos entendidos o conflictos innecesarios.

Si bien se recomienda que el tutor virtual revise los espacios de comunicación todos los días, podrían establecerse días en que no ingresa, según sean los parámetros de contratación o la superposición horaria con otras ocupaciones.

El ingreso diario del tutor virtual al entorno tampoco garantizará la atención en tiempo real, pero permite que las dudas importantes puedan ser aclaradas de manera oportuna, en especial cuando se acerca la finalización de las actividades propuestas.

Un tutor virtual debería revisar el entorno de manera diaria y con un máximo de 48 horas.

Un aspecto importante que colabora con la atención es brindar un plazo límite para la consulta de las actividades por entregar, evitando así consultas a última hora, una buena práctica es indicar que no se atenderán consultas sobre las entregas el mismo día que finalizan, en todo caso, un estudiante que suele hacerlo es aquel que no revisa con antelación lo asignado, lo cual es un error grave que debemos evitar mediante las instrucciones claras de las actividades.

Además, se debe considerar que, más que ingresar a diario o con mayor frecuencia, está en la evidencia de ingreso, por ejemplo, el dejar anuncios, el enviar mensajes internos a estudiantes que estén sin participaciones, la presencia del tutor virtual permite que los estudiantes no se sientan solos.

facebook.com/gabriel.garciagarcia.9256

Por otro lado, debemos fomentar la colaboración, es decir, que los estudiantes colaboren con otros en posibles respuestas u orientación dentro del espacio de consultas, luego el tutor revisará las réplicas, las validará o mejorará. Es por tal motivo que, dentro de las instrucciones de uso de los espacios para preguntas, se debe dejar plasmado el espíritu de colaboración esperado en los espacios de comunicación.

facebook.com/gabriel.garciagarcia.9256

3.3 Da el ejemplo, modela, exige igual

El trato hacia los estudiantes en medios electrónicos se relaciona con la forma en que nos dirigimos a ellos y el ambiente de respeto que creamos, en lo académico es clave, el tutor virtual siempre debe externarse de manera formal, la cortesía logrará muchas cosas, cuando esta línea se rompe se debe trabajar fuertemente en recuperarla.

Como parte de las normas de la netiqueta, los buenos usos del idioma, la cortesía y el respeto por el criterio de otros, beneficiarán a todo el grupo, así también generarán habilidades sociales en nuestros estudiantes.

Estudio de caso: mala mediación de un foro académico

El tutor virtual del curso de *Ambientes virtuales innovadores para el aprendizaje* propone un foro donde cada participante debe realizar su aporte teórico y posición sobre el tema, desde las primeras publicaciones los estudiantes no citan de manera adecuada en el formato pactado. El tutor dedica sus repuestas a criticar de manera dura los aportes y las falencias en las citaciones, pero olvida centrarse en el contenido de las publicaciones sobre el eje temático del foro.

Resolución de caso:

El tutor debe revisar la indicación que brindó en la actividad a fin de verificar si existió claridad en relación con la citación y método por seguir. También, un diagnóstico previo pudo permitir identificar este tipo de falencias en el grupo de estudiantes, así como medidas correctivas por medio de guías, videoconferencias, entre otros.

El trato que se brinda a los estudiantes en la vía electrónica permite que el ambiente sea ameno o bien que no lo sea, la principal vía de comunicación en el *e-learning* es escrita, facilitar los procesos con normas de cortesía hacia los estudiantes posibilita que cualquier recomendación sea mejor recibida, por ejemplo: “Saludos Julia” o “Estimada Julia” una forma de saludo que te permite mantener cortesía; tampoco olvides una despedida en todos tus mensajes, como lo sería “Cordialmente”, “Estoy para servirle” o “Atentamente”, en general tenemos una gran variedad

facebook.com/gabriel.garciagarcia.9256

de opciones para saludar y despedirnos en cada mensaje o realimentación que brindemos.

Una forma de modelar es con cortesía, si eres amable con tus estudiantes en la modalidad virtual ellos se irán contagiando del proceder y paulatinamente lo harán propio en su manera de redactar, lo cual redundará en ganancia formativa para ellos como futuros profesionales, son parte de las denominadas habilidades blandas, habilidades muy necesarias para un mundo conectado.

Para poder regular adecuadamente la cortesía y el respeto por los demás, en especial en aspectos académicos, debemos promover el uso de las normas de la netiqueta, reglas que permiten una adecuada interacción, las cuales promueven que cuidemos la redacción y la ortografía, no utilizar colores intensos en el texto, en especial el rojo o naranja, así como la mayúscula absoluta, evita que los mensajes se perciban con un tono fuerte.

En caso de situaciones problemáticas con nuestros estudiantes en foros o espacios de discusión, podemos elegir corregir o abordar la situación tanto con todo el grupo o llamar la atención y solicitar seguir el asunto por medio de alguna mensajería o correo interno.

Estudio de caso: uso de la netiqueta

Dentro de un curso en línea, un estudiante publica dentro de un foro académico el siguiente texto: "**NO ESTOY DE ACUERDO COMPAÑERO, USTED SE EQUIVOCA**", la publicación se encuentra en mayúscula absoluta, en color rojo y con negrita. La frase desencadena molestia sobre varios estudiantes, el tutor virtual tiene al menos tres días de no ingresar al foro y al hacerlo nota que existen varios comentarios pasados de tono derivados de la situación. ¿Qué haría usted como tutor virtual?

Resolución de caso:

Un curso en línea no está exento de situaciones de conflicto, la atención oportuna de tutor virtual puede minimizar el impacto, una afectación del caso señalado es la falta de uso de la netiqueta, por tanto se debe revisar si estas reglas se promovieron de manera clara desde el inicio del curso

facebook.com/gabriel.garciagarcia.9256

y si el foro contiene el importante rubro en la instrucción y en los criterios de evaluación.

Por otra parte, el tutor virtual le debe responder al estudiante y señalarle que el tono del texto y la forma de escribir no cumplen con las normas de la netiqueta y que se sirva a realizar de nuevo una publicación académica y con sustento, dado que los estudiantes siempre deben fundamentar una posición, sea por medio de la experiencia o con el uso de las fuentes de información. Además, se recomienda atender la situación vía correo interno con los involucrados, las acciones formativas pueden lograr que se eviten situaciones similares futuras y que la armonía vuelva dentro del proceso de formación virtual.

Finalmente, el tutor virtual debe revisar todo espacio de comunicación de manera constante, cuando no se revisa el entorno virtual de manera diaria es más probable que no se puedan atender situaciones como las descritas de manera oportuna y que las consecuencias puedan ser aún mayores.

facebook.com/gabriel.garciagarcia.9256

3.4 Una evaluación clara, una evaluación sólida

Evaluar en línea no es tarea sencilla, al igual que no lo es nunca tampoco en el aula tradicional de modalidad presencial. El reto de la evaluación es medir niveles de logro, pero también permitir mejoras en el proceso por medio de la realimentación. Es relevante enunciar un término que es propicio y que describe de mejor manera un proceso de evaluación con un sentido amplio y propósito formativo, es el término de “evaluar para aprender”, el cual se visualiza como un proceso evaluativo donde el estudiante es partícipe y existe una adecuada devolución del docente que permite al estudiante comprender posibles falencias.

La evaluación se realiza desde que iniciamos un proceso de formación, debemos conocer el nivel de ingreso de nuestros estudiantes, en relación con los conocimientos previos, un sondeo al inicio, tipo encuesta, puede ser de gran valor, apunta preguntas importantes, por ejemplo: nivel de uso de las TIC, citación y referenciación de fuentes bibliográficas, competencias investigativas, entre otros. Una vez con los resultados, se le podrán brindar las ayudas necesarias a quien corresponda, o bien brindarlas a nivel grupal en forma general.

Otro aspecto que obtenemos de la evaluación diagnóstica al inicio del proceso es una posibilidad de adaptar ciertas estrategias o actividades en función de la población meta.

La evaluación siempre es adecuada cuando tenemos las reglas claras desde el inicio de cualquier actividad, criterios detallados, instrucciones que se alineen con lo evaluado, les permitirán a nuestros estudiantes realizar mejores entregas, a la vez que cuando evaluamos podemos exigir en función de lo solicitado y considerado a nivel evaluativo.

Estudio de caso: instrucciones de actividades sin orientación evaluativa

En el curso de formación virtual, se les pide a los estudiantes que realicen una investigación sobre el tema de ciberseguridad, para tal fin el profesor solo indica la fecha de entrega y la forma de envío.

- ¿Qué opciones tiene el estudiante para conocer la forma en que se evaluará?

facebook.com/gabriel.garciagarcia.9256

- ¿Es factible que el docente una vez que califique brinde los criterios sobre la forma en que evaluó?
- ¿En caso de rebajo de calificación, la instrucción es lo bastante clara?

Durante la ejecución del trabajo surgen dudas múltiples, algunos estudiantes las plantean por medio de un espacio abierto de foro de consultas y otros las hacen de manera individual al correo electrónico personal del profesor (que posiblemente encontraron en internet) el profesor se dedica a responder varias veces consultas similares sobre: extensión en páginas, forma de citación, estructura, entre otras. El tutor percibe que los estudiantes están un tanto desorientado, por lo que a escasos días del término de la actividad, plantea un anuncio para todos con aclaraciones importantes, al enviarlo, percibe que algunos estudiantes ya hicieron entregas y que seguramente no verán las indicaciones. ¿Considera justo el actuar del docente?, ¿podrá el docente rebajar puntos a las entregas de quienes no vieron las aclaraciones generales?

Realimentación al caso:

La experiencia del tutor virtual permite que cuando se experimentan problemas en una actividad propuesta, se pueda reflexionar si existió suficiente detalle que le permita al estudiante el desarrollo y entrega según los parámetros establecidos.

Cuando se reciben múltiples preguntas de los estudiantes sobre una actividad, quizás faltó mayor claridad en la instrucción, además de brindar ejemplos concretos para mapas conceptuales, esquemas, tablas de doble entrada, entre otros. Recordemos que quizás si no orientamos de manera puntual, vamos a recibir tareas que no atinen sobre lo solicitado.

Una cantidad elevada de preguntas sobre la ejecución de una actividad, es un parámetro que indica poca claridad en el planteamiento.

facebook.com/gabriel.garciagarcia.9256

De igual manera, en foros de discusión, si notamos que nuestros estudiantes son principiantes en la modalidad del *e-learning*, debemos brindar pautas y recomendaciones para participar en foros de discusión y académicos, como lo son: el uso de la netiqueta, la fundamentación de ideas, la profundización en las ideas, el debate de ideas con respeto, así como el ingreso frecuente. Igual situación ocurre en los trabajos colaborativos, debemos clarificar qué implica colaborar con otros estudiantes y qué esperamos unos de otros.

facebook.com/gabriel.garciagarcia.9256

3.5 Evaluación oportuna, posibilidad de mejora

La evaluación y realimentación oportuna es aquella que se entrega entre una y dos semanas luego de la entrega o participación en alguna actividad de discusión o bien colaborativa. Las plataformas de aprendizaje en línea cuentan con espacios para realizar los registros e incluso, en algunos casos, para implementar rúbricas y escalas.

La evaluación oportuna permite mejorar, incluso permite plantear cualquier disconformidad por parte de los estudiantes, de lo contrario una vez llegado el final del proceso no habrá solución y se generará molestia.

La evaluación oportuna cumple un rol formativo y permite mejoras del estudiante en futuras entregas o actividades.

El tutor virtual que se muestra presente es aquel que además de responder consultas, modera en foros de discusión y monitorea el trabajo colaborativo, toma su tiempo para evaluar y realizar la devolución de calificaciones de manera oportuna, y a la vez permite que los estudiantes planteen sus dudas sobre las calificaciones. Este tipo de apertura comunicativa permite que el proceso de formación se perciba mucho más abierto.

Otro aspecto que fomenta una evaluación adecuada es realizar un cierre por medio de un mensaje general, siempre existirá realimentación posible a nivel grupal, por ejemplo, cuando en un foro de discusión existió carencia de aportes y profundidad, podemos enfatizar en el mejor aprovechamiento del espacio comunicativo, pero no sin destacar antes aspectos buenos que se efectuaron en las publicaciones de los foros.

En un curso virtual, la tutora brinda la realimentación en proyectos de intervención para un proceso de graduación, tiene un buzón que utiliza para realizar intercambios varios de los

facebook.com/gabriel.garciagarcia.9256

estudiantes, lo cual brinda la posibilidad de llevar a cabo correcciones y volver a entregar. Además, la tutora envía mensajes generales al grupo cuando nota que existen errores que se repiten en varios estudiantes. Los mensajes cobran una importancia y carácter formativo muy adecuado, a la vez que evitan al tutor virtual responder una misma consulta gran cantidad de veces de manera individual.

Este caso es planteado como una buena práctica en la tutoría virtual, cuando el estudiante cuenta con oportunidad de mejora realmente puede potenciar su aprendizaje, a la vez que se siente más acompañado.

Hace algunos años, participé en un proceso de formación en línea, en el cual toda la evaluación de las diferentes actividades se entregó hacia el final del periodo, práctica poco recomendada, en especial si existen falencias en las entregas o bien no se ha alcanzado el nivel de logro deseado de algunos objetivos. El grupo de estudiantes que vivimos el proceso de formación enfrentamos gran frustración, por la incertidumbre que suponía no conocer nuestro grado de avance con las calificaciones.

facebook.com/gabriel.garciagarcia.9256

3.6 Evaluación personalizada

El tutor virtual debe dejar constancia de que el proceso lo lleva a cabo con todo profesionalismo, lo cual es evidente en el proceso de evaluación; una buena práctica es que la realimentación de cada estudiante sea generada para cada caso, las realimentaciones o comentarios “genéricos” se perciben como una evaluación realizada sin planificación y sin la tendencia de evaluar para aprender.

La evaluación personalizada, al centrarse en cada estudiante, da cuentas de la minuciosidad y efectividad del quehacer del tutor virtual.

Con la comunicación actual es muy fácil que los estudiantes compartan comentarios realizados por el tutor y es evidente que la sensación de preocupación llegue, cuando pese a que se realizan trabajos individuales las calificaciones y comentarios son los mismos, lo cual genera un fenómeno de desinterés por parte de los estudiantes.

El uso de instrumentos de evaluación, como lo son las rúbricas, las matrices o las escalas, pueden colaborar con la mejora en la realimentación. Dado que son representaciones tangibles de cómo se llevará a cabo el proceso de evaluación, esta claridad brinda mayor objetividad y evita dudas sobre lo obtenido por cada estudiante.

Por otro lado, existen técnicas de evaluación alternativas que permiten variar y hacerles partícipes a los estudiantes, por medio de la autoevaluación (el estudiante evalúa su accionar en un trabajo colaborativo) o bien la coevaluación, donde los estudiantes pares se evalúan entre ellos, por su parte Ruiz y Serra (2017), definen la coevaluación como:

> (…) aquella evaluación que es realizada y negociada de forma conjunta entre docentes y estudiantes, en la que la responsabilidad es compartida, en la que es imprescindible el

facebook.com/gabriel.garciagarcia.9256

> diálogo y en la que se prima llegar a un consenso sobre las valoraciones realizadas. (p. 11)

Este tipo de acciones deben hacerse de manera planificada y con un propósito claro, sin dejar de lado que el estudiante conozca lo que implicará justo al inicio de cada actividad.

El tutor virtual debe verificar que los criterios de evaluación sean suficientes para poder ejercer una acción evaluativa, algunas veces al evaluar notamos que dejamos de lado ciertos rubros, esto nos limita y favorece a estudiantes que realizaron entregas incompletas o poco rigurosas.

Estudio de caso: calificaciones subjetivas

Un tutor virtual brinda las calificaciones de un ensayo, les asigna a los estudiantes una nota según lo que él considera son criterios de calidad, pero que no fueron indicados de manera previa. Al cabo de algunos días, los estudiantes publican diversos mensajes en el foro de dudas por las molestias que generaron las calificaciones, dado que algunas fueron muy bajas. ¿Considera el accionar del tutor adecuado?

Resolución de caso:

Se advierte que el accionar del docente falla desde el planteamiento de la actividad, dado que no se brindan criterios claros de calificación o algún instrumento que permita justificar lo obtenido por cada uno. Recordemos que los instrumentos orientan a mejores entregas y respaldan al tutor sobre la realimentación y la calificación brindada.

Por otro lado, el tutor virtual debe contar con apertura, si los estudiantes justifican los aspectos en los cuales no están de acuerdo con las calificaciones, quizás debemos revalorarlas teniendo presente la falta de criterios definidos. En un proceso de formación tuve la oportunidad de poner en duda una calificación, no obstante el profesor no brindó nunca apertura por variar lo asignado, esto realmente fue frustrante y me dejo muy mala imagen del docente.

facebook.com/gabriel.garciagarcia.9256

3.7 Actividades significativas

La significancia o relevancia de las actividades planteadas tendrá injerencia directa en la motivación del grupo, básicamente se debe a que, si existe confianza en la utilidad de lo que realizamos como estudiantes tendremos un empuje extra por continuar con la oferta en línea.

Imagine el lector que matricula un curso virtual sobre *Comunicación en redes sociales* en la Universidad Iberoamericana del Cabo, institución de gran trayectoria a nivel virtual e internacional, además utiliza una plataforma de aprendizaje en línea de gran potencial. Usted recibe en el programa del curso la explicación de la evaluación que se detalla a continuación:

1. Elaboración de ensayo – valor 20%
2. Planteamiento del proyecto – valor 30%
3. Mapa conceptual – valor 20%
4. Entrega segunda parte del proyecto – 30%

Nota: Los valores de las actividades se expresan en porcentaje, sin embargo, según sea la institución educativa se podría utilizar una escala de calificación en valor de 10 o alfabética.

Todas las anteriores actividades son de carácter individual y relativas a las temáticas del curso, para cada una existe una carpeta de lecturas únicamente. El estudiante del curso sabe que sus compañeros cuentan con perfiles muy amplios de formación, residen en otras latitudes y colaboran con instituciones de gran renombre, usted desea interactuar con ellos, pero el curso no fue planteado para la comunicación e interacción del grupo.

El caso mencionado, no tan separado de la realidad de algunas ofertas, presenta muchas particularidades, la primera es que no se aprovecha la comunicación de una plataforma de aprendizaje en línea, foros de discusión, videoconferencias, wikis, el hecho de contar solo con entregas individuales impide que se pueda realizar trabajos colaborativos e intercambio de ideas.

La riqueza de una oferta en línea es compartir con otros participantes, incluso siendo de otras regiones, podemos aprender de los demás, contrastar la temática en función de cada contexto y experiencia particulares.

Por otro lado, se percibe del ejemplo planteado una monotonía en las entregas, todas escritas y

facebook.com/gabriel.garciagarcia.9256

basadas solo en contenidos de texto, esto llamaría la atención, dado que una oferta en línea permite contar con una gran cantidad de posibilidades de videos, animaciones, presentaciones, entre otros.

La elaboración de productos audiovisuales es cada vez más sencilla, gracias a la gran capacidad de nuestros dispositivos móviles, a su vez que existe gran facilidad de cargarlos en repositorios específicos, de esta manera se trabaja la expresión oral y corporal, de vital importancia para el mundo laboral.

El tutor virtual que desea realizar un proceso de formación comunicativo, donde estudiante pueda interactuar con otros, debe promover el uso de foros de discusión y trabajo colaborativo, de lo contrario el estudiante puede llevarse una idea errónea sobre lo que permite un proceso de formación bajo la modalidad de *e-learning*.

Las actividades significativas presentan mayor nivel de profundidad y se obtienen de ellas mejores resultados en el aprendizaje.

Si bien, no es posible brindar pautas rígidas para el estilo de las actividades para la oferta en línea, una regla adecuada es equilibrar trabajos individuales con grupales y colaborativos. Contar también con espacios de consultas de manera permanente, iniciar con un foro o espacio para presentación grupal permite dinamizar el inicio y conocer a nuestros estudiantes.

Equilibra actividades individuales, de colaboración y comunicación, la variedad mejorará la dinámica y sinergia del grupo.

Las actividades por realizar van en función de las herramientas que disponemos en una

facebook.com/gabriel.garciagarcia.9256

plataforma de aprendizaje en línea, una categorización adecuada es la de e-actividades, aquellas estrategias que se realizan de manera virtual.

Por ejemplo, mediante una entrega individual o tarea podemos solicitar: ensayos, mapas conceptuales, mapas mentales, cuestionarios, investigaciones, entre otros. En un foro podemos desarrollar todo tipo de estrategias comunicativas, discutir sobre temas, sobre preguntas generadoras, coordinar trabajos colaborativos como espacio para realimentación sobre proyectos de los demás, análisis de casos o bien por medio de situaciones problemáticas, noticias recientes, entre otros.

Por medio de una wiki o foro, podemos realizar trabajo colaborativo, es decir, promover espacio para delegar el cumplimiento de un objetivo, sea un trabajo de investigación, de contenido, de línea del tiempo, una presentación, entre otros.

facebook.com/gabriel.garciagarcia.9256

3.8 Promoción de habilidades blandas

Las habilidades blandas son competencias no disciplinares o de un área del saber, son un tipo de habilidades de análisis frecuente en la actualidad. El ámbito laboral demanda que los trabajadores sean no solo expertos en un campo, sino personas capaces de trabajar en equipo, de comunicarse de manera efectiva por diferentes vías, así también que cuenten con capacidad de auto organizarse, así como canalizar emociones, trabajar bajo ciertos niveles de presión, negociar acuerdos, defender propuestas, entre otros.

El tutor virtual puede fomentar de manera efectiva las habilidades blandas, empleando estrategias de comunicación diversas y las plataformas de aprendizaje en línea, mediante foros de discusión, así como actividades colaborativas donde existan estudiantes que asuman roles de coordinadores.

Por otra parte, por medio de sesiones de videoconferencia se pueden trabajar habilidades de expresión oral, también las actividades que implican la elaboración de videos alimentan la creatividad, la comunicación y la capacidades del uso de las tecnologías.

Toda la realimentación que brinde el docente para la mejora del estudiante en relación con su organización, comunicación y papel que asume en el trabajo colaborativo brindará aprendizajes no solo disciplinares, sino habilidades para toda la vida.

Las habilidades blandas son denominadas también competencias genéricas y trascienden lo disciplinar.

Cabe señalar que, por el tipo de comunicación que se lleva a cabo en el *e-learning*, de manera escrita y por medio de sesiones sincrónicas como chats y videoconferencias, la interacción brinda competencias valiosas a los estudiantes, así también fomenta una comunicación electrónica efectiva.

facebook.com/gabriel.garciagarcia.9256

El *e-learning* como proceso de formación a distancia, promueve que el estudiante sea activo y se organice, así también que se autorregule. Aquellos discentes que tengan éxito en la modalidad virtual tendrán una ventaja sobre otros profesionales que han estudiado en modelos educativos donde resultan más pasivos.

El estudiante virtual también tendrá habilidades tecnológicas, dado que se verá expuesto al uso de diferentes herramientas no solo comunicativas, sino referentes al uso de espacios externos para el manejo de archivos, búsquedas en internet, entre otros.

Otra habilidad valiosa es la capacidad de aprender e investigar relacionado con un proceso de buscar información, discernir de fuentes confiables de aquellas que no lo son, formular preguntas, divulgar resultados, entre otros aspectos. Lo anterior resulta de un gran valor en un mundo de acelerados cambios y donde el conocimiento cambia, el *e-learning* al ser una modalidad a distancia implica que el estudiante no dependa de una explicación en una clase magistral, sino que por medio de contenidos e investigación se puedan permitir habilidades de orden superior.

facebook.com/gabriel.garciagarcia.9256

3.9 Un mar de posibilidades en línea

Ser tutor virtual en la actualidad implica que podríamos perdernos en todas las herramientas por utilizar, muchas de ellas “gratis” tanto para la elaboración de materiales digitales, como aquellas que permiten la comunicación. El término de gratuito debe ser considerado por el tutor virtual, dado que muchos servicios en internet se disponen con un fin comercial y de obtener información de los usuarios, por ello el tutor virtual debe revisar las condiciones y elegir los sitios más seguros para efectos académicos. El tutor se enfrenta al reto de integrar aquello que realmente considera oportuno para apoyar y cumplir un objetivo didáctico.

Lejos de querer deslumbrar a nuestros estudiantes, debemos tener certeza de que los servicios o programas que utilicemos son seguros, incluso que estén libres de publicidad y posible peligro en relación con el robo de información. Probar y dominar aquello que implementemos permitirá adelantar cualquier contingencia técnica.

En primera instancia, prefiero siempre recomendar una postura conservadora, lo que implica utilizar medios comunes, herramientas con las cuales nos sintamos seguros, en todo caso, debe prevalecer la importancia de lo académico y pedagógico ante lo técnico.

Las plataformas de aprendizaje en línea son entornos para la gestión del aprendizaje, donde con seguridad podremos comunicarnos, compartir archivos, realimentar a nuestros estudiantes, por tanto, estarán dispuestas una gran cantidad de posibilidades para cumplir nuestros objetivos, para Lezcano y Vilanova (2017): "Las plataformas de e-learning ofrecen diversidad de herramientas y propician la adopción de distintos tipos de estrategias docentes, tanto para el desarrollo de los contenidos como para las propuestas de actividades que favorecen la construcción del aprendizaje y su evaluación" (p. 6).

La mayor parte de los procesos de formación en línea se llevan a cabo en campus virtuales o plataformas virtuales de aprendizaje, si bien algunos menos conservadores pueden utilizar servicios de comunidades de aprendizaje o redes sociales, la planificación previa y las reglas

facebook.com/gabriel.garciagarcia.9256

deben vigilarse para tener en control el proceso.

El tutor virtual debe elegir aquellas herramientas que le brinden confianza, lejos de deslumbrar al estudiante se busca el aprendizaje.

El reto al utilizar servicios externos a una plataforma institucional está en no distraer al estudiante del objetivo planteado y que se vislumbren como un sitio seguro.

Caso reflexivo: divergencia de un propósito didáctico

El docente del curso de *Ambientes digitales innovadores* propone múltiples dinámicas fuera de la plataforma, estas integran diferentes servicios: mensajería instantánea por aplicación social, red social y comunidad de aprendizaje. En un inicio no existe claridad sobre el tipo de aportes o publicaciones que se deben realizar, así como el tipo de evaluación por llevar a cabo. Se propone casi al término del periodo académico algunas aclaraciones sobre las publicaciones. Tampoco existe orientación sobre la cantidad de aportes y criterios evaluativos. Se percibe molestia en el grupo por este tipo de dinámicas poco claras. ¿Considera usted adecuado el proceder del tutor?

Resolución de caso:

La decisión de utilizar medios varios, diferentes a una plataforma de aprendizaje en línea, debe contar con un fin didáctico, algunos docentes pueden sentirse expertos en tecnología cuando enfatizan más en medios que en objetivos claros.

La decisión de utilizar diferentes herramientas debe tomarse con una exploración previa sobre el aporte y la garantía de ser un entorno limpio, sin fines de robo de información o publicidad que resulte un distractor.

El tutor virtual debe contar con la experiencia para orientar sobre el uso de herramientas

facebook.com/gabriel.garciagarcia.9256

externas, lo cual va de la mano con la capacidad de brindar soporte técnico en caso de que los estudiantes lo requieran.

La recomendación importante ante un mar de opciones es ser conservador, de manera tal que podamos ganar experiencia que nos brinden la confianza para avanzar hacia recursos de nivel técnico más complejo.

El tutor virtual más conservador muchas veces es más efectivo, dado que evalúa y experimenta antes de implementar.

Integrar la evaluación de nuestro quehacer aporta mucho en las mejoras de las estrategias como tutores virtuales, no obstante, al valorar la pertinencia de las herramientas podemos pensar que fueron idóneas, pero quizás debamos mejorar a nivel de instrucciones dependiendo de la respuesta del grupo.

Por otra parte, la integración de recursos tecnológicos se debe valorar en función del público meta, según el perfil tecnológico de ingreso de los participantes, pues recordemos que al tratar de innovar podríamos frustrar a algunos estudiantes, por tanto las aplicaciones deben ser analizadas y además brindar los apoyos necesarios para su aplicación efectiva.

facebook.com/gabriel.garciagarcia.9256

3.10 Fomentar la investigación

En procesos de formación a distancia y virtuales, podemos promover la investigación en nuestros estudiantes, una de las premisas actuales en la educación es que los estudiantes sepan localizar información y distinguir cuáles son fuentes adecuadas y cuáles no, fomentando así la criticidad. Simultáneamente, debemos formar en buenas prácticas de uso de las fuentes de información, como lo es el respeto por los derechos de autor y el uso de los diferentes sistemas de referenciación. Mediante la práctica podemos lograr que nuestros estudiantes dominen de manera óptima estos aspectos académicos.

Para apoyar a nuestros estudiantes en trabajos investigativos, podemos sugerir buscadores académicos y bases de datos, además, proponer búsquedas en otros idiomas y con fuentes que se consideren recientes y válidas para un área disciplinar.

Los futuros profesionales requerirán de las valiosas competencias citadas anteriormente, el tutor virtual puede realimentar al estudiante en caso de notar falencias en el uso de las fuentes o bien cuando utiliza bibliografía no considerada académica.

Recordemos también incluir en diferentes actividades el uso de bibliografía, por ejemplo, para foros de discusión, el respaldo de ideas es clave, así evitamos comentarios subjetivos o de opinión, aprender a sustentar ideas y contrastar criterios de autores resulta una competencia de suma relevancia.

facebook.com/gabriel.garciagarcia.9256

3.11 Uso de cuestionarios en línea

Los cuestionarios en línea son herramientas comunes de las plataformas de aprendizaje virtuales, las posibilidades evaluativas son grandes en términos del uso de preguntas abiertas (desarrollo o respuesta breve) y preguntas cerradas (selección múltiple), entre otro tipo de ítems.

Estas herramientas pueden alivianar la tarea evaluativa del tutor virtual, sin embargo, debemos evitar incurrir en ciertos errores, algunas veces queremos emular prácticas evaluativas que se aplican en la educación presencial y tradicional.

Como cualquier actividad en línea, los cuestionarios requieren también de instrucciones claras como lo son los parámetros de ejecución, la fecha de inicio y de finalización, el tiempo para efectuar la prueba, la cantidad de preguntas, entre otros detalles técnicos.

Así, los cuestionarios de preguntas abiertas permiten que evaluemos la producción propia de los estudiantes, la redacción, la profundidad, la citación, entre otros ejes transversales más allá del contenido. Incluso impiden la copia o plagio entre estudiantes, dada la diferenciación que se marca en las respuestas. Por tanto, a nivel evaluativo este tipo de ítems tendrán mayor valor, pero implicará un gran esfuerzo por parte del tutor para la evaluación en términos de tiempo y análisis.

En relación con los criterios de evaluación de cuestionarios de preguntas abiertas, se debe declarar de previo la forma en que se realizará la valoración, además de tomar en cuenta criterios que permitan que el estudiante profundice y realice un análisis en sus respuestas, así puedes valorar el respaldo de ideas, la profundidad, el análisis, el uso de contenidos base, la citación y la referenciación. Este tipo de preguntas pueden alcanzar niveles de conocimiento altos, según sea le exigencia de la pregunta, cuando solicitamos ejemplos, investigación, contextualización, análisis de casos, entre otros.

Por otra parte, los cuestionarios de preguntas cerradas permiten optimizar el uso del tiempo, dado que las plataformas de aprendizaje en línea serán capaces de brindar una calificación de forma

facebook.com/gabriel.garciagarcia.9256

automática; sin embargo, el tutor virtual debe diseñar preguntas adecuadas, así también valorar el uso de bancos de preguntas con el fin de aplicar pruebas aleatorias, dado que este tipo de ítem se adapta a que los estudiantes fácilmente compartan respuestas. Una prueba aleatoria permite que, a partir de un banco de preguntas, se puedan disponer pruebas distintas para los estudiantes. A mayor tamaño del banco de preguntas, mayores posibilidades de diferenciación. Aunando a lo señalado, se debe considerar que las preguntas pueden resultar de carácter memorístico y el valor de profundidad y análisis son muy bajos. Por ello, los cuestionarios de preguntas cerradas pueden ser más bien aplicados a manera de actividades formativas o de bajo valor evaluativo, para comprobación de lectura o bien para practicar un contenido.

Caso reflexivo: problemas técnicos en plataforma

Un estudiante señala que tuvo problemas para la realización de una prueba en línea, la cual brindaba la posibilidad de un intento y finalizaba a medianoche, el estudiante escribe al día siguiente al tutor virtual y explica que tuvo problemas con la realización de la prueba al iniciar a las 11:45 p.m., que no le dio tiempo.

Resolución de caso:

El estudiante en línea debe saber que la mayor parte de las actividades virtuales tienen una fecha de entrega, una analogía válida es que en la educación tradicional y presencial existen fechas y horarios para hacer los exámenes, así como fechas para las entregas de las tareas.

Dentro de la instrucción de toda actividad virtual debe estar clara la fecha y hora límite de entrega o participación, de manera tal que exista constancia de que dejar actividades para entregar o efectuar cerca de la hora límite expone a los estudiantes a algún problema técnico.

El tutor virtual debe ser firme en relación a los plazos; el permitir a los estudiantes entregas tardías puede traer consecuencias negativas, dado que al brindar más oportunidad a alguien hace que los demás se encuentren en desventaja. Además, parte de la acción formativa que realiza el tutor virtual es sobre la organización, responsabilidad y puntualidad de los estudiantes,

facebook.com/gabriel.garciagarcia.9256

habilidades blandas para los futuros profesionales.

Una buena práctica docente por emplear, una vez que finaliza o cierra una actividad, es realizar un sondeo rápido sobre los estudiantes que no las realizaron, a quienes se les puede remitir mensajes personalizados de apoyo, en especial en las primeras actividades del curso. Estos mensajes más allá de brindar oportunidades, serán con motivo de mostrar presencia e interés como tutores virtuales.

facebook.com/gabriel.garciagarcia.9256

Capítulo IV. Iniciando la oferta en línea

Iniciar una oferta en línea va de la mano con una planificación curricular en el sentido más formal, donde se planteen objetivos, temas, contenidos, uso de la plataforma virtual, rol docente y tipo de evaluación, técnicas y estrategias didácticas.

El apartado propone brindar orientaciones prácticas y de comprobada efectividad con el fin de que el tutor virtual selecciones los aspectos que considere se ajusten a la oferta.

facebook.com/gabriel.garciagarcia.9256

4.1 Mensaje de bienvenida o inicio

El mensaje con que inicia el tutor virtual un proceso de formación es el primer contacto que se establece, un mensaje claro, donde se presente el profesor, así también que contenga orientación para el inicio, brindará un buen punto de partida.

La redacción debe ser muy amena e invitar a la confianza con el tutor, así como de plantear cualquier consulta durante el proceso, el mensaje debe contar con un saludo y un cierre adecuado, el tono académico es clave, así también puede contener una fotografía o video que apoye y brinde mayor cercanía.

El mensaje será el primero de muchos que generemos, ya sea por medio de algún pizarrón de anuncios o mensajería interna, de esta forma nuestros estudiantes virtuales sabrán que cuentan con un tutor activo y que siempre está en contacto.

facebook.com/gabriel.garciagarcia.9256

4.2 Foro social o de presentación

El foro social o de presentación resulta un espacio que se sugiere siempre al inicio de un proceso de formación virtual. Se trata de un espacio de comunicación asincrónico, pudiendo también ser una videoconferencia o chat (aunque no resultan los medios más flexibles).

La importancia primordial del foro social es que el grupo se conozca y se identifique al tutor como tal, por ello debemos proporcionar una instrucción clara sobre la forma de participar en este tipo de espacio, además, según sea la competencia de la población meta se podría solicitar la creación de un video o audio, o bien algún producto original para la presentación, lo cual podría servir a manera de diagnóstico de competencias tecnológicas y brindar la libertad permite valorar de manera formativa el nivel del grupo e identificar aquellos estudiantes con alguna situación por nivelar.

En un foro de presentación o social podemos solicitar aspectos de presentación usual, como lo es contexto de procedencia, aspectos laborales, temas de interés, entre otros.

Por otro lado, otro eje de interés para el foro es el reconocimiento o uso del espacio comunicativo, siempre teniendo en cuenta las normas de la netiqueta, en el sentido del respeto por los demás, el correcto uso del idioma, la cortesía, entre otros.

El foro de presentación o social ya es parte de casi todos los procesos de *e-learning*, dado su efectivo aporte.

Es una labor importante para el tutor presentarse, dar el ejemplo, por medio del uso de algún video corto, donde se muestre de manera académica y de cuentas de su formación y experiencia laboral, así como trayectoria como tutor virtual. Este aspecto es relevante para que los estudiantes conozcan la persona tutora y sus competencias. A la vez, se debe dejar claro el rol de mediador y guía, más allá de un experto en el área de estudio.

facebook.com/gabriel.garciagarcia.9256

Al inicio del espacio referido, vale la pena saludar a todos los miembros del grupo, recibiendo las contestaciones dentro de un espacio de tiempo razonable de entre uno y dos días. Se sugiere que el espacio de presentación o social esté dispuesto durante una semana, dentro de la cual el tutor estará muy pendiente y realizará un cierre o mensaje final al término del periodo.

Una regla importante es que el espacio de presentación permanezca accesible para visualización una vez que finaliza el periodo, dado que si tenemos estudiante que ingresan de manera tardía al curso virtual, pasada la semana de inicio, podrían verse interesados en conocer al resto del grupo y así continuar con el trabajo asignado o dinámicas propuestas.

En este foro el tutor prestará especial atención a la presentación del grupo, ubicación geográfica, perfil de entrada, así como cualquier recomendación formativa, por ejemplo, si tenemos un estudiante que descuida su escritura, debemos ser formativos y escribirle por separado, siempre de manera muy asertiva.

El foro contendrá una instrucción clara y que invite a la participación, con los plazos para poder utilizarlo; así también una vez finalizado podemos valorar la pertinencia de la redacción utilizada en su instrucción, mejorarla en caso de dudas o para aprovechar mejor el medio comunicativo. El motivo es que será una dinámica que el tutor virtual utilizará con mucha frecuencia, la cual puede ir innovando en términos de lo que solicita.

En caso de verificar que existen estudiantes sin participación se recomienda que el tutor virtual los contacte por separado y dé seguimiento si existió alguna dificultad y aclarar que se les espera para la presentación, recordándoles siempre que podrían existir foros académicos y que el uso de estos espacios será frecuente.

facebook.com/gabriel.garciagarcia.9256

4.3 Diagnóstico o perfil de entrada

Tal como se propuso en el apartado anterior, el diagnóstico del grupo puede ejercerse desde el foro de presentación, a nivel tecnológico con de uso del medio electrónico para la comunicación, la escritura, entre otros.

De manera complementaria, puede proporcionarse un instrumento diagnóstico, sobre aspectos no solo relativos al contenido por verse, sino también de competencias investigativas, en caso de ser eje importante del proceso de formación, como lo serían: el uso de bases de datos, la citación, la referenciación, la identificación de fuentes confiables, entre otros detalles que el tutor considere pertinente.

Además, el diagnóstico puede contemplar la verificación de aspectos de uso tecnológico, paquetes ofimáticos, gestión de archivos en línea, videos, audios, uso de repositorios de videos, gestión de archivos en la nube, entre otros, según sea el interés del proceso de formación.

El proceso diagnóstico continúa con una evaluación formativa durante el periodo académico, brindando realimentación de las diferentes entregas, en tiempo y forma, se sugiere siempre una semana como máximo, de manera tal que el estudiante vaya mejorando en aspectos relativos al curso.

facebook.com/gabriel.garciagarcia.9256

4.4 Reajuste de contenidos y actividades

Un proceso virtual cuenta con gran flexibilidad, depende de la planificación y márgenes que se hayan dispuesto, un esquema de formación muy utilizado consiste en que el curso se va mostrando en sus diferentes temas o apartados conforme corresponde en fecha; dicho de otro modo, el estudiante ingresa y ve lo que está vigente, y conforme avanza el periodo del curso se irá mostrando lo siguiente.

El esquema de liberación citado brinda una posibilidad de adaptar ciertos contenidos e incluso actividades, según la evolución del grupo si se detecta algún problema con el nivel de los contenidos o bien las actividades propuestas, por ejemplo, si se propuso la elaboración de un video expositivo sobre un tema, pero notamos que el grupo muestra bajo conocimiento y dificultades técnicas para el envío del video o la subida en plataforma, podríamos valorar la creación de audios o presentaciones. O bien, el nivel de complejidad de las lecturas brindadas ha generado más dudas que orientación, así en el caso de semanas, módulos, unidades o temas posteriores, existe la oportunidad de variarlos y ajustarlos a la medida de las necesidades visualizadas.

Cabe señalar que, si el curso es mostrado de manera íntegra desde un inicio, se cuenta con cierta pérdida de flexibilidad, dado que muchos estudiantes realizarán la descarga de lecturas e incluso algunos podrían adelantar trabajo de entregas de tareas. En general, el modelo brinda apoyo para los estudiantes que quieren aprovechar el tiempo según su disponibilidad y otras ocupaciones, lo cual se puede visualizar como un área de oportunidad para el tipo de dinámica con una oferta 100% disponible.

Para un curso que se libera por fechas o aquel que está 100% disponible, se requieren siempre reglas claras y una dinámica establecida.

Cabe señalar que cuando se provee al estudiante de la vista completa del curso se deben orientar

facebook.com/gabriel.garciagarcia.9256

varios detalles con el fin de evitar malos entendidos, por ejemplo, las actividades que implican la discusión grupal o el trabajo colaborativo implicarán que se utilice la fechas de inicio y final dispuestas, no tiene sentido que un estudiante participe en un foro de discusión cuando ya todos lo han hecho o bien que participe antes que todo el grupo y luego no interactúe con otros.

En otra instancia, para el esquema de disponibilidad completa, la realimentación debe definirse luego de la fecha final establecida para todo el grupo, en el caso de las actividades evaluativas, esto regulará el quehacer docente y evitará que un estudiante que hace la actividad final varias semanas antes del término del curso espere ser realimentado antes que el resto del grupo.

Para el caso de foros y trabajos colaborativos, cuando el esquema es de liberación completa, no se recomienda que los estudiantes puedan ingresar a participar de previo, dado que podría perderse la posibilidad de interacción, así mismo un trabajo colaborativo requiere de una coordinación en un plazo establecido, con el fin de cumplir metas a nivel grupal.

En la siguiente tabla se resumen los dos esquemas de disponibilidad de cursos virtuales citados.

facebook.com/gabriel.garciagarcia.9256

Tipo de esquema de disponibilidad	Ventajas	Desventajas
. **Liberación por fecha, se presentan los temas y esquemas de manera dosificada.**	-Permite a los estudiantes centrarse en contenidos y actividades vigentes. -Pueden adaptarse actividades y realizar ajustes de contenidos.	-Impide que los estudiantes puedan seguir su propio ritmo de estudio y adelantar contenidos.
. **Liberación completa del curso de principio a fin.**	-Brinda mayor flexibilidad académica. -El estudiante puede avanzar a su propio ritmo y organizar su proceso académico acorde con sus compromisos.	-No se pueden plantear cambios en contenidos y actividades pues ya todo ha sido visualizado. -No se puede aplicar en el caso de actividades como foros de discusión y trabajos colaborativos, es decir, no conviene incluirlos para el adelanto del estudiante.

Fuente: elaboración propia, Francisco Mora Vicarioli 2020.

facebook.com/gabriel.garciagarcia.9256

4.5 Plazos de respuesta y realimentación

El plazo de respuesta y de realimentación son clave para un proceso de formación virtual, antes de brindar algunas pautas al respecto, es importante que el tutor virtual promueva desde el inicio las reglas en relación con tiempos de respuestas y tiempos para la calificación y realimentación de las actividades, las pautas permitirán ordenar la comunicación y evitar malos entendidos.

Toda regla que se brinde en un proceso de formación debe ir de la mano con parámetros de la institución donde se circunscribe y siempre en beneficio de los estudiantes.

Los tiempos de respuesta y realimentación son propios de las instituciones, pero existen prácticas adecuadas al respecto.

Es importante señalar que en algunos casos los tutores virtuales brindan días específicos de la semana para la atención del curso virtual, sin embargo, una recomendación práctica es que, el tutor virtual ingrese como mínimo una vez al día al entorno, lo cual le permitirá estar muy atento a toda comunicación. Según sea el caso, podrían definirse también horarios de ingreso al docente, pero esto igualmente no afecta al estudiante dado que la comunicación en el *e-learning* es mayoritariamente asincrónica.

El ingreso a diario del tutor virtual ordena de mejor manera la atención del curso.

Imagínese el lector en un rol de estudiante en línea que debe entregar una tarea el domingo a medianoche, el tutor ha declarado que solo ingresa lunes, miércoles o viernes a la plataforma para solventar dudas. Usted es un estudiante organizado, pero la semana se le complicó por

facebook.com/gabriel.garciagarcia.9256

ocupaciones laborales y familiares, así que ingresó a revisar la instrucción del proyecto hasta el viernes en la noche, sucede que su tutor virtual ingresó por la mañana, así que la consulta que usted le plantea, no podría ser vista sino hasta el lunes, lo cual genera una desventaja real y gran frustración al estudiante.

Una solución al caso anterior es que los plazos de entrega coincidan bien con los días de atención, si se tuviesen, además, se puede brindar una regla práctica: “No se garantizan respuesta a las tareas a 24 horas de su entrega o bien 48 horas”, según sea el nivel de atención definido, con esta medida también se busca evitar que los estudiantes revisen actividades cerca del plazo de entrega.

El tutor virtual debe fomentar la organización de sus estudiantes, esta es una habilidad de gran valor que se propicia cuando el estudiante debe asumir el estudio de contenidos y la realización de actividades, en combinación con otros compromisos.

Por otro lado, una vez claro el nivel de atención a respuestas, tenemos otras consideraciones de atención, una de ellas es la mediación en foros, espacios de comunicación o seguimiento a la colaboración, si bien la supervisión y monitoreo debería ser diario, no así las intervenciones. Aunque una máxima de la tutoría virtual es dejar evidencia de nuestros ingresos, las intervenciones planificadas y estratégicas brindan mejores resultados, es decir, más que responder a todos, es saber guiar, mediar y orientar, lanzar nuevas preguntas, rectificar criterios divergentes y hacer preguntas reflexivas.

La atención diaria del tutor virtual implica solventar dudas y mediar actividades.

En referencia a los plazos de realimentación y evaluación, se sugieren en un plazo ideal de una semana luego del vencimiento de la actividad, aunque si nos encontramos en un proceso de

facebook.com/gabriel.garciagarcia.9256

formación virtual de más de tres meses, podría seguirse un plazo de quince días; en otras palabras, quizás lo ideal es evitar acumular actividades evaluadas y que los estudiantes cuenten con realimentación oportuna para permitirles realizar mejoras en actividades posteriores. Como se señaló, este tipo de plazos van acorde con lineamientos que haya dispuesto la institución donde se circunscribe la capacitación.

Imagine el lector a un estudiante que realiza ya su tercera entrega de avance (de un total de cuatro) de un proyecto de intervención de *neuromarketing* en un proceso de formación virtual, como tutores hemos dejado que se nos acumule la evaluación, al revisar vemos que la propuesta en realidad diverge de lo solicitado, y que ya la entrega final está por realizarse, en general podría decirse que tenemos una gran cuota de responsabilidad si el estudiante fracasa en el curso.

El tutor virtual debería realimentar una actividad en un plazo de una semana.

Como docentes en línea debemos guiar, en especial si las entregas están concatenadas y la siguiente depende de la anterior. Nos encontramos ante otra máxima de la tutoría virtual, una realimentación oportuna puede orientar mejor a nuestros estudiantes y así evitar molestias bien fundadas, como lo sería en el caso descrito.

Otro aspecto primordial al evaluar es avisar cuando las calificaciones estén disponibles. Este aspecto en función de la plataforma de aprendizaje en línea que se utilice, dado que algunas veces no se brindan indicadores claros de calificaciones disponibles o bien es una falencia común en algunas plataformas virtuales.

Una práctica importante es brindar un plazo máximo para realizar consultas sobre las calificaciones y la realimentación obtenida, un plazo razonable son 15 días, lo que evita también que el tutor virtual sufra una acumulación de mensajes al final del proceso ante dudas de los

facebook.com/gabriel.garciagarcia.9256

estudiantes que no han revisado las calificaciones en tiempo y forma.

Posterior al plazo establecido para dudas, se puede definir que las calificaciones quedan en firme, es una manera formativa de orientar al estudiante sobre las responsabilidades que debe asumir, lo cual es en dos vías, el tutor califica y el estudiante se interesa por su avance.

facebook.com/gabriel.garciagarcia.9256

4.6 Seguimiento a estudiantes ausentes o inactivos

El seguimiento de estudiantes ausentes o con poca actividad es una labor que el tutor virtual debe ejercer de manera activa desde un inicio, las plataformas de aprendizaje en línea facilitan esta tarea, imaginemos por un momento un aula tradicional, podemos ver cuando alguien se ausenta, pero no notamos tan fácilmente cuando un estudiante no se encuentra activo, pues muchas veces estos no suelen sentarse tan cerca nuestro.

En un aula virtual, la evidencia de no participación o ausencia es muy concreta y tangible, por ejemplo, la carencia de entrega de tareas, la falta de aporte en un foro, o bien la ausencia de colaboración en un trabajo en equipo.

Los estudiantes inactivos requieren de seguimiento e interés por parte del tutor virtual, mensajes concretos pueden ayudar mucho.

Los procesos a distancia y virtuales muchas veces sufren de mucho abandono por parte de los estudiantes, algunas veces por falta de compromiso, en otros casos la falta de experiencia se suma al temor y a la ausencia de orientación clara.

Un tutor en línea comprometido les brinda seguimiento constante y apoyo a los estudiantes poco activos, basta muchas veces echar mano de algunos mensajes de motivación y ayuda, en especial al inicio del proceso, cuando la curva de adaptación al entorno es superada.

Incluso, cuando tengamos estudiantes con un rendimiento bajo podemos alentarlos a seguir, es probable que sufran de alguna situación particular que les impida seguir el nivel de compromiso que se solicita. La evaluación diagnóstica nos puede brindar información valiosa sobre particularidades y necesidades especiales de la población meta.

facebook.com/gabriel.garciagarcia.9256

4.7 Cierre de actividades: conclusiones y realimentación

Las actividades virtuales finalizan y con ellas pueden existir recomendaciones generales para el grupo que pueden generarse de manera expedita, incluso antes de brindar la realimentación individual.

Existen muchas estrategias, una de ellas son los mensajes generales hacia el grupo, donde hacemos una síntesis de los puntos altos de los aportes o contribuciones y, en otra perspectiva, las áreas de oportunidad para el grupo en relación con lo que se puede mejorar. Los mensajes pueden ir acompañados por lecturas complementarias y apoyos necesarios en caso de falencias detectadas.

En los mensajes se aprovecha para resaltar primero todos los puntos positivos alcanzados y señalar las falencias como oportunidades de mejora, esta es una mediación correcta cuando queremos ejercer una labor formativa con nuestros estudiantes y mantener la motivación alta.

Las actividades que finalizan requieren de un cierre o conclusión, esto se puede generar por medio de un anuncio al grupo.

Los mensajes de cierre son muy bien recibidos por los estudiantes, generan una sensación de cercanía con el tutor, así como una percepción de dominio del espacio virtual e interés por la dinámica realizada. A la vez, nos brindan un espacio en tanto se realiza la revisión de las actividades.

Una práctica común en los foros de discusión es anotar aportes muy relevantes, incluso con nombres de los autores, puntos de divergencia y algunas aclaraciones, lejos de que el tutor virtual realice un mensaje extenso, debemos ir al grano y enfatizar en la importancia de la actividad que recién concluye y el aporte que tendrá en el proceso de formación que se realiza.

facebook.com/gabriel.garciagarcia.9256

4.8 Mediación en trabajos colaborativos

El trabajo colaborativo cobra gran relevancia al contribuir en la formación de nuestros estudiantes, promoviendo habilidades blandas de comunicación, organización, tolerancia y liderazgo, por ello, una oferta bajo la modalidad de *e-learning* que quiere trascender debe considerar el uso del trabajo colaborativo.

El trabajo colaborativo en entornos virtuales requiere de cierto grado de madurez o experticia por parte del tutor virtual, además el hecho de haber experimentado el rol del estudiante favorecerá mucho; en todo caso, el seguimiento constante siempre ayudará a minimizar las dudas y permitir cumplir con los objetivos propuestos bajo esta modalidad didáctica.

Por otro lado, tendremos estudiantes para quienes trabajar en equipo será una molestia, ¿y quiénes no hemos tenido problemas, en cualquier nivel de formación con otros estudiantes, al tratar de realizar un trabajo? La coordinación entre personas nunca es sencilla, por tanto lejos de que el tutor virtual les asigne a sus estudiantes una asignación colaborativa, debe estar siempre muy pendiente de lo que ocurre.

Lo cierto es que el trabajo colaborativo puede brindar un aporte muy real, más allá del aprendizaje del contenido, pues permite que el estudiante asuma un papel activo, a la vez que se puede permitir mayor profundidad por la combinación de conocimientos y experiencias previas de cada participante, sin olvidar que nuestros estudiantes pueden pertenecer a contextos muy diferentes, así que se cuenta con una riqueza real al compartir en espacios de comunicación e interacción.

Los trabajos colaborativos dependen de los estudiantes, pero el tutor es requerido para el seguimiento y la dinamización.

El tutor virtual debe motivar a los estudiantes sobre la importancia del trabajo colaborativo en el

facebook.com/gabriel.garciagarcia.9256

ámbito laboral, así también se desempeña un rol más activo por parte del estudiante, quien deben organizarse y salir adelante con una dinámica propuesta.

Todo trabajo colaborativo deberá contar con una instrucción clara que oriente sobre la importancia de la colaboración, combinada con criterios de evaluación que brinden importancia al desempeño del grupo y al rol de cada participante en el cumplimiento del objetivo.

El papel del profesor es de mediador o facilitador durante la ejecución de un trabajo colaborativo, el monitoreo es clave, dado que cada grupo tendrá sus propias particularidades, así como algunas dificultades en el camino. Los mensajes de motivación y de dinamización pueden aportar mucho al desarrollo y coordinación de los grupos, así también contactar a estudiantes por separado en caso de inactividad en los equipos de trabajo.

Por otro lado, tenemos posibilidades como tutores virtuales de delegar en los estudiantes la conformación de equipos de trabajo, aunque en algunos casos esto puede demorar el inicio y hacer que los grupos no sean del todo equilibrados, por ello una opción importante es que el tutor, conforme conoce a sus estudiantes, puede realizar distribuciones en subgrupos de manera equilibrada en relación con las competencias de cada uno, así serán equipos mucho más efectivos, a la vez que se puede nombrar a un coordinador de cada equipo de trabajo o bien delegar la decisión a nivel de grupo.

En función del tiempo dispuesto para el trabajo colaborativo, el tutor virtual define el tipo de conformación de los equipos o bien proponerse al grupo para agilizar el inicio; no obstante, en algunos casos puede existir molestia de los estudiantes por la conformación, pero recordemos que una habilidad blanda es la tolerancia y apertura de ideas, así que deberán superar barreras personales y enfocarse en lo académico.

En la siguiente tabla se resumen los dos panoramas para la conformación de equipos en el trabajo colaborativo.

Tipo de conformación	Ventajas	Desventajas

facebook.com/gabriel.garciagarcia.9256

grupal		
. **El tutor conforma los equipos de trabajo.**	-Se ahorra tiempo en el inicio de la actividad. -El tutor distribuye los equipos de manera más equilibrada en función de las capacidades. -Se fomenta el desarrollo de habilidades blandas por tener que trabajar con personas que no se conocen.	-Puede existir disconformidad por los equipos conformados. -En caso de que el tutor virtual no conozca a los participantes se podrían hacer distribuciones poco adecuadas.
. **Los estudiantes eligen a sus compañeros.**	-Los estudiantes podrían estar más conformes con las agrupaciones realizadas según afinidad.	-Se puede perder tiempo valioso mientras se realizan las elecciones. -Podrían existir grupos aventajados.

Fuente: elaboración propia, Francisco Mora Vicarioli 2020.

Al igual que cualquier actividad virtual, el hecho de contar con criterios de evaluación claros al inicio le permite al equipo de trabajo entender cómo se valorará la contribución y el rol que se asume en la colaboración. Se sugiere incorporar criterios de respeto por las ideas de los demás, de participación continua durante el proceso, de comunicación oportuna para la toma de decisiones, entre otros, lo cual nos permitirá añadir valor a la actividad y realimentar a los estudiantes en relación con el nivel de cumplimiento de estos importantes aspectos.

El tutor virtual debe estar presente, monitorear los avances de cada grupo, contactar a estudiantes atrasados o a grupos que no concretan lo asignado, a través de una mediación comunicativa que le permita motivar a todos.

Al finalizar las actividades colaborativas se sugiere realizar mensajes de cierre donde se incluyan puntos fuertes evidenciados en los trabajos realizados, así como recomendaciones para futuras asignaciones similares.

facebook.com/gabriel.garciagarcia.9256

4.9 Reglas para sesiones sincrónicas

Las sesiones sincrónicas o comunicación en tiempo real, son espacios comunes en los cursos virtuales, sin embargo, es importante plantear reglas y tener consideraciones para ordenarlas.

En primera instancia, debemos tener un propósito claro para la sesión, pensar en una sesión expositiva no es la mejor elección a nivel de aprovechamiento, dado que para tal efecto resulta más flexible brindar un video.

Una sesión de orientación y aclaración de dudas para una actividad planteada es una buena práctica, se tratan de espacios que se pueden brindar para aquellos estudiantes que deseen conectarse, así que no se valora la asistencia. En algunas actividades de nivel de complejidad alta, la grabación de la sesión será de gran ayuda para el grupo.

Entre las consideraciones importantes para una sesión sincrónica están:

-**Definir las fechas y horarios**, brindar varias opciones siempre favorece la participación. Para realizarlo, se puede hacer un sondeo con el grupo al inicio del curso para verificar los mejores horarios para todos. La elección de horarios puede ser difícil cuando se trata de grupos de más de 20 estudiantes, por ello siempre debe brindarse la grabación de la sesión.

-**Ofrecer las lecturas o recursos que se deben revisar de previo a la sesión**, una sesión no debe hacerse para revisar una lectura o video, estas son tareas previas. De hecho, la sesión puede servir para realizar una comprobación del contenido, de esta manera podemos optimizar el uso del tiempo durante la sesión y evitar que se alargue de manera innecesaria.

-**Definir un máximo de participantes**, en función de la herramienta de videoconferencia o chat, el realizar sesiones sincrónicas con más de diez estudiantes siempre limitará la comunicación y, en caso de que los participantes tomen la palabra, se generará una sesión extensa y agotadora, lo cual según sea el horario, por ejemplo si es nocturno, puede ser muy contraproducente, y con el paso del tiempo perderemos la atención de los participantes.

-**Contar con un entorno adecuado**, con iluminación suficiente y con aislamiento para ruidos

facebook.com/gabriel.garciagarcia.9256

externos, además es vital que se muestre ordenado y académico, lo cual contribuirá a mostrar una buena imagen del docente.

-**Planificación de la sesión**, en relación con la dinámica seguida, así como la duración, se recomienda una duración de entre 60 y 90 minutos. Algunas herramientas para las videoconferencias permiten la colocación de una presentación, la cual puede fungir como guión, pero siempre y cuando se evite la lectura del contenido de la presentación.

-**Contar dentro de la planeación con aspectos participativos,** preguntas de reflexión, ejercicios, casos, de manera tal que la sesión propicie la participación grupal y no se convierta en una clase magistral.

-**Remitir el acceso a la grabación de la sesión**, tanto para los asistentes como para quienes no se conectaron, siempre es un valor agregado y permite mayor flexibilidad, incluso para los asistentes es productivo en caso de querer repasar algún detalle.

-**Enviar previamente ayudas técnicas sobre el uso de la herramienta sincrónica definida**, en especial pensando en participantes que sean principiantes en cuanto el uso de este tipo de herramientas, se pueden incluir enlaces de los programas de instalación, requerimientos de dispositivos como parlantes, micrófono y cámara web.

Entre las reglas mínimas que debemos compartir con nuestros estudiantes están:

-Conexión a la sesión con 15 minutos de antelación.

-Solicitar la palabra una vez ingersado a la sesión, con el fin de particiar sin interrumpir.

-En caso de utilizar la cámara web, se debe aparecer con una apariencia formal y un entorno silencioso, así se evita el ingreso de ruido externo a la sesión.

-Repaso de contenidos dispuestos previo a la sesión.

-Avisar en caso ausentarse de manera momentánea a la sesión.

Se debe tener en cuenta que algunos estudiantes podrían experimentar problemas técnicos para

facebook.com/gabriel.garciagarcia.9256

conectarse a las sesiones de videoconferencia, particularmente con el uso del micrófono y cámara web.

facebook.com/gabriel.garciagarcia.9256

4.10 Uso de la mensajería o correo interno de la plataforma

La mensajería interna de las plataformas de aprendizaje en línea es una poderosa herramienta de comunicación, debemos definir el tipo de uso y brindar las reglas específicas desde el inicio del proceso de formación virtual.

Las buenas prácticas de la mensajería interna o correo electrónico interno dictan que debemos regular su uso, optimizarlo significa que no podemos atender dudas de actividades o contenidos de manera personalizada, para ello existe el foro que será mejor aprovechado en relación con las publicaciones que se realicen allí.

Por tanto, el correo interno se recomienda para dudas o apelaciones de las calificaciones de las actividades, para situaciones personales o de salud de los participantes o bien en caso de conflictos en situaciones grupales. El tutor también tendrá usos para este tipo de medio, por ejemplo, para seguimiento de estudiantes sin participación, para corregir situaciones conflictivas o bien para situaciones de grupales en trabajos colaborativos.

Una adecuada rutina es que al iniciar el proceso de formación podemos enviar a todos los participantes un mensaje que aclare el uso de la mensajería interna, por esa misma vía, para qué se usará y para qué no. De esta forma podemos regular de manera adecuada el espacio comunicativo. También, al ser un espacio dentro de la plataforma, serán los mismos estudiantes los que encontrarán este primer mensaje al iniciar el curso.

facebook.com/gabriel.garciagarcia.9256

4.11 Canal de comunicación para las dudas de calificaciones

Una vez proporcionadas las calificaciones, brindamos un plazo para las dudas, pero debemos clarificar el medio por el cual se plantearán las inquietudes. La experiencia dicta que nunca es adecuado que las apelaciones de calificaciones se hagan en medios de comunicación públicos por medio del foro de consultas, o bien dentro de alguna actividad.

Las comunicaciones siempre serán personalizadas, por ello el tutor virtual debe orientar al estudiante para que haga estas acciones por medio de la mensajería interna o bien el correo electrónico, según las posibilidades que se dispongan.

Hace algún tiempo tuve una estudiante que apeló la calificación de una tarea dentro del foro de consultas, me indicó que no estaba de acuerdo, por ello le señale que revisara la instrucción y los criterios de evaluación; además, le solicité que plantee las dudas de manera personalizada tal como se indicó en las instrucciones generales del curso. El tono de la redacción de la estudiante delataba molestia, pero al hacer esta solicitud en un espacio público se pudo percibir alguna intención por afectar el proceso educativo; por tanto, el tutor virtual debe atender estas publicaciones y canalizarlas de manera oportuna, puesto que se pueden convertir en una bola de nieve.

facebook.com/gabriel.garciagarcia.9256

4.12 La importancia de monitoreo externo de la oferta

El monitoreo es entendido como un proceso de supervisión que se genera de la oferta en línea. Se recomienda que sea realizado por profesionales externos a los tutores virtuales, de esta manera se puede efectuar una revisión más objetiva.

Este tipo de control de calidad puede aportar mucho en relación con evitar situaciones en que el tutor incurra en atrasos con respuestas y calificaciones, a la vez permite obtener una realimentación de su quehacer en la plataforma virtual de aprendizaje.

Algunos criterios de revisión que se pueden aplicar en el monitoreo son:

-Disponibilidad de materiales de contenido y enlaces.

-Actualización de fechas de las actividades.

-Se cuenta con instrucciones para las actividades, así como criterios de evaluación.

-Se responden consultas en los plazos establecidos.

-Se generan anuncios de manera periódica.

-Se publican cierres de clases o actividades.

-Se realizan las calificaciones de las actividades en los plazos establecidos.

Cabe señalar que el monitoreo se deberá ejercer también antes de que inicie la oferta para verificar que se encuentre actualizada y con mejoras derivadas de la anterior puesta en ejecución. Una mirada externa siempre encontrará aspectos por optimizar .

Finalmente, parte de la gestión del monitoreo será el de proponer la evaluación final de los estudiantes a la oferta, así como el análisis de los aportes y coordinación con el tutor virtual para la toma de acciones sobre las áreas de oportunidad.

facebook.com/gabriel.garciagarcia.9256

Capítulo V. Finalizando la oferta en línea

La oferta en línea presenta siempre un ciclo temporal, para tal fin el tutor virtual debe tener en cuenta el tiempo disponible para la ejecución y para las labores de cierre, como lo es el brindar las calificaciones finales, evitando que la realimentación final se prolongue a varias semanas luego de la finalización, lo que puede derivar en incertidumbre por parte de los estudiantes.

Para evitar la acumulación y la saturación por parte del tutor virtual, se debe seguir la recomendación de brindar calificaciones luego de cada actividad, con un máximo de dos semanas, siendo siempre una semana un plazo óptimo.

La generación de un mensaje de cierre del curso es una práctica adecuada que proporcionará al estudiante información de lo que se esperó en el proceso de formación y los niveles de logro alcanzados, así como recomendaciones a nivel grupal en caso de contenidos que generaron dificultad.

En algunos casos los tutores virtuales dejan a disposición contactos electrónicos, de redes sociales o académicos, con el fin de mantener un contacto con sus estudiantes, lo cual queda a criterio del tutor virtual.

Una tarea importante, previa al cierre del proceso de formación, es la evaluación y la realimentación por parte de los estudiantes, importante práctica que genera una sensación de seriedad y apertura por parte del tutor virtual. Para tal fin, podemos aplicarla como tutores, bien por personas externas o cuando se realice de manera anónima por parte de los estudiantes, ya que generará mayor confianza para externarse y brindar recomendaciones.

Algunas dimensiones que debe contemplar la evaluación son:

-Plataforma de aprendizaje en línea utilizada

-Calidad de los contenidos

-Calidad de las actividades y pertinencia

facebook.com/gabriel.garciagarcia.9256

-Duración del proceso

-Tiempos de respuesta y realimentación por parte del tutor virtual

-Mediación del tutor virtual

-Oportunidades de mejora

Además de la consideración de los aspectos anteriores, se debe tener en cuenta que la encuesta o sondeo de evaluación de la capacitación presente una extensión equilibrada y propicie la colaboración por parte de los estudiantes, generalmente encuestas de enorme extensión son abandonadas, en especial si se componen de preguntas abiertas y demandan muchísimo tiempo.

facebook.com/gabriel.garciagarcia.9256

Capítulo VI. Respuestas a las preguntas frecuentes

La sección de respuestas a preguntas frecuente brinda un valor agregado al lector, dado que presenta algunas orientaciones a situaciones que puede enfrentar el tutor virtual, fue dividida en dos posiciones o roles distintos. De esta manera se pueden realizar consultas rápidas a temas específicos que el tutor virtual requiera.

facebook.com/gabriel.garciagarcia.9256

6.1 Desde el rol del estudiante

A continuación, se presentan algunas respuestas mencionadas ya al inicio de la obra, sobre lo que experimenta un estudiante en línea en relación con posiciones que asume el tutor virtual, se adicionan otras que se consideran importantes con el fin de orientar al tutor que se inicia en esta importante labor.

Entender la posición del estudiante virtual nos permite orientar mejor nuestras acciones, recordemos que un tutor virtual debe apoyar y alentar para enfrentar un proceso de formación, y a la vez incentiva al estudiante para que no abandone su meta educativa.

Se debe tener en cuenta que una oferta de *e-learning* debe ser flexible, lejos de replicar prácticas presenciales, el tiempo para la ejecución de las actividades, tiempos de respuesta y potencial de aprendizaje, deben ser aprovechados por el tutor virtual.

facebook.com/gabriel.garciagarcia.9256

¿Qué experimenta el estudiante cuando el curso no se encuentra ordenado?

Un entorno virtual sin orden y sin una lógica de navegación sencilla reflejará una falta de planificación. El estudiante puede frustrarse rápidamente y quizás experimentar algunos problemas al inicio. Si bien algunas plataformas de aprendizaje en línea cuentan con una navegación diferente, el tutor virtual debe orientar desde un inicio sobre los diferentes espacios y funcionalidades, así también animar a los estudiantes para que exploren y planteen sus inquietudes.

Otra estrategia que debe seguir el tutor virtual es dejar visibles únicamente las herramientas que utilizará, una herramienta vacía o sin sentido de uso brindará una mala impresión al estudiante. Por ejemplo, si se deja el enlace a un calendario, pero este no incorpora fechas, el estudiante lo percibirá como un espacio subutilizado, una máxima adecuada a nivel del diseño del entorno es la de “menos es más”.

facebook.com/gabriel.garciagarcia.9256

¿Qué siente el estudiante cuando el tutor no responde a tiempo una consulta?

El tutor virtual es la persona que guía un proceso de formación, cuando un estudiante no obtiene respuesta oportuna experimenta una sensación de soledad e indiferencia. Cuando las consultas se realizan desde lugares públicos, todos los estudiantes pueden visualizar la falta de respuesta, lo cual producir un efecto negativo en la percepción del grupo.

Cabe señalar que se deben establecer desde un inicio las reglas de tiempos de respuesta, con el fin de ordenar todo aspecto comunicativo y de tiempos de realimentación.

En algunas ocasiones el tutor virtual recibe solicitudes como lo son las de revalorar una calificación obtenida, si fuera el caso se podría brindar un acuse de recibido indicando que se analizará, lo cual da una ventaja de tiempo antes de proporcionar una respuesta final.

Además de una respuesta oportuna, el estudiante espera cortesía y debemos mediar cualquier tipo de mensaje, sea para felicitar al estudiante o para realimentarlo.

facebook.com/gabriel.garciagarcia.9256

¿Qué ocurre cuando un enlace de un contenido no sirve o está roto?

Un curso virtual debe mostrarse siempre ordenado y planificado, similar a ingresar a un aula presencial tradicional y verla en desorden, con mala apariencia, pensaremos que refleja la personalidad del docente, igual sensación ocurre en un entorno virtual, cuando los estudiantes perciben orden, planificación y revisión, lo relacionan con un tutor virtual estructurado.

Los enlaces de recursos en internet propuestos deben revisarse con frecuencia, dado que muchas veces los contenidos se retiran de los sitios, lo cual ocurre de manera más frecuente cuando son fuentes no académicas.

Cuando un estudiante se encuentra con un enlace roto puede inferir que el curso no ha sido actualizado y generarle una sensación de improvisación.

facebook.com/gabriel.garciagarcia.9256

¿Qué ocurre cuando el profesor no se dirige con cortesía hacia el grupo?

El uso de las normas de la netiqueta es de gran relevancia para el adecuado ambiente en la virtualidad, un tutor que se dirige de manera cortés y respetuosa siempre tendrá mejores opciones, la realimentación y la evaluación de los aprendizajes también implican mediación o adaptación del mensaje.

Los estudiantes virtuales que perciben al tutor como una persona poco cortés evitan realizar consultas y en general existirá poca anuencia para la participación y colaboración, la motivación del grupo decae ante tal situación.

El tutor que se dirige con cortesía al grupo siempre tendrá mejor respuesta y rendimiento, por la motivación que puede imprimir en el proceso de formación virtual. De igual manera, podemos exigir a nuestros estudiantes que se comuniquen de manera amable con nosotros y con sus compañeros para fomentar un ambiente académico.

facebook.com/gabriel.garciagarcia.9256

¿Qué sucede cuando no se obtienen criterios de evaluación claros?

La claridad en un proceso de formación en línea implica no solo instrucciones precisas, sino que el estudiante conozca cómo se evaluará, qué tendrá mayor relevancia en las entregas o actividades participativas y sobre qué criterios el docente realizará la evaluación sumativa.

El principal inconveniente, cuando no se tienen los criterios, es una sensación de incertidumbre por parte del estudiante, así también molestia si existe una penalización no justificada o respaldada por criterios declarados de manera previa.

En realidad, cuando no tenemos criterios de evaluación, toda calificación que se brinde se percibirá como arbitraria y poco objetiva, incluso será mucho más susceptible a reclamos y molestias por parte del estudiante.

Recordemos que todo instrumento de evaluación, sea rúbrica o escala de calificación, permite orientar sobre la entrega cuando se dispone de previo. De hecho, cuando una instrucción posee un instrumento con los criterios, el tutor virtual podrá esperar mejores entregas, lo cual deriva en un mejor aprovechamiento de las actividades y logro de los objetivos

facebook.com/gabriel.garciagarcia.9256

¿Qué experimenta un grupo cuando no siente la presencia del tutor durante el proceso?

La sensación de soledad en una oferta en línea es muy negativa, el estudiante puede perder la motivación, en especial si experimenta dificultades con el uso de la plataforma tecnológica en la cual se concreta el proceso de formación.

Por otro lado, de existir situaciones problemáticas en trabajos grupales, la ausencia del docente puede agravar casos de conflictos.

El tutor que se mantiene presente deja evidencia constante con pequeños avisos o mensajes, y contará con mayor respaldo de su gestión de tutor virtual, dado que el estudiante confiará en su labor y lo considerará un profesional dedicado. Cabe señalar que la disciplina de revisión constante que realice el tutor en el entorno debe ir acompañada con estrategias comunicativas claras y precisas.

Recurrir a medios externos para avisos, como aplicaciones de mensajería o correo electrónico, puede reforzar el impacto que tengamos en los estudiantes.

Es importante señalar que algunas instituciones brindan supervisión o monitoreo del quehacer del tutor virtual, los mensajes de avisos y participación docente son indicadores adecuados y respaldan su accionar en la virtualidad.

facebook.com/gabriel.garciagarcia.9256

¿Qué sucede cuando los contenidos brindados no son actualizados o provienen de fuentes dudosas?

La calidad de una oferta en línea tiene que ver con los contenidos utilizados, la pertinencia de los materiales empleados harán que el estudiante perciba el proceso de formación de manera adecuada.

Un valor agregado que podemos brindar como tutores virtuales, consiste en la elaboración de nuestros propios materiales sean documentos, presentaciones, animaciones o videos, los cuales se convierten en referentes para los estudiantes en el uso de las TIC, en especial si son formatos novedosos. Esta acción brinda una sensación hacia el estudiante de dominio de los contenidos, en especial si se trata de artículos o ponencias publicados por el docente en sitios académicos.

Cuando el tutor virtual utiliza fuentes no académicas, donde no es posible identificar autores o instituciones académicas de respaldo, el estudiante podría incurrir en las mismas malas prácticas, por ello, el tutor virtual debe convertirse en un referente del uso de las fuentes académicas.

facebook.com/gabriel.garciagarcia.9256

¿Qué ocurre cuando las actividades didácticas o evaluativas no son significativas?

Las actividades didácticas en línea son un punto medular del proceso, deben ser significativas, con un nivel de profundidad acorde con la complejidad de los contenidos y el nivel de los estudios; es decir, si estos son un curso de formación abierta, o bien si por el contrario pertenecen a programas de pregrado, grado o posgrado.

Cuando el estudiante percibe las actividades de bajo nivel de profundidad, o sin importancia, tendrá una mala percepción de la seriedad del tutor y de la capacitación realizada. Cabe señalar que el tiempo de revisión de contenidos, de investigación y de ejecución o participación en las actividades, tiene que ver con la asignación de créditos, por tanto, la complejidad va en función del tiempo que se debe asumir por parte del estudiante.

La planificación y revisión constante de las actividades permitirá revisar su pertinencia, a la vez que el nivel de profundidad que se alcance con las entregas será en función del tipo de técnica propuesta. Por ejemplo, no brinda el mismo aporte la solución de un cuestionario memorístico o de conceptos que la realización de un ensayo o mapa conceptual, pues los dos últimos alcanzan niveles de conocimiento superiores, por el involucramiento del estudiante en el análisis e investigación.

Los trabajos colaborativos siempre permitirán un nivel más amplio de conocimiento y complejidad, por ello serán percibidos de manera más retadora para nuestros estudiantes, a la vez que como docentes podemos exigir aún más de ellos.

facebook.com/gabriel.garciagarcia.9256

¿Qué ocurre cuando las sesiones sincrónicas o de videoconferencias son magistrales?

La planificación y objetivo de una sesión de videoconferencia definirá qué tipo de sesión se genera, por ejemplo, en sesiones magistrales y poco participativas el profesor se dedica a explicar un tema.

Cuando las sesiones son poco atractivas o planas, en relación a la exposición, darán una sensación de poca utilidad, así también el estudiante podría decidir que es mejor visualizar la grabación que estar presente.

Toda sesión de comunicación sincrónica que no permita o propicie la participación de los asistentes, sea por consultas o preguntas que el tutor realice para que exista intercambio académico, serán en general de poco valor, por ello es preferible que el estudiante tenga la responsabilidad de revisión de contenidos de manera previa y que la sesión sea participativa y con dinámicas claras.

Por otro lado, en caso de que la asistencia a la sesión sincrónica sea obligatoria, se deben proveer los criterios de evaluación de manera previa. Así también brindar diferentes posibilidades de días y horarios.

facebook.com/gabriel.garciagarcia.9256

¿Cuál es el nivel de conectividad idóneo para los estudiantes virtuales?

El nivel de conectividad entendido como velocidad de conexión y disponibilidad de la misma, es muy relativa para el estudiante, en el sentido de que dependerá mucho de los contenidos propuestos para el proceso de formación en línea. Por ejemplo, si se proveen videos y archivos pesados para descargar, podría requerirse de un ancho de banda considerable, o bien, si el curso implicará también subida de archivos de gran tamaño.

Las sesiones de videoconferencia también demandan una conexión considerable y en especial estabilidad en la conexión, entendida como aquella que no se interrumpe y se mantiene disponible. Los criterios descritos sirven para indicar a los estudiantes virtuales los requerimientos técnicos y la velocidad de internet sugeridos.

Dependiendo de la planeación del curso, el estudiante podría no requerir de una conexión a internet permanente, dado que un estudiante virtual puede descargar contenidos e instrucciones de actividades y centrarse en la realización de lecturas para posteriormente realizar lo solicitado.

facebook.com/gabriel.garciagarcia.9256

6.2 Desde el rol docente

facebook.com/gabriel.garciagarcia.9256

¿Qué hacer en caso de alguna falta de respeto por parte del estudiante?

En procesos de formación virtuales puede resultar extraño que existan situaciones de falta de respeto entre pares, en todo caso, para efectos de fomentar un ambiente sano y de cordialidad, debemos proponer reglas a inicio que ubiquen y eviten situaciones, estas son las reglas de la netiqueta.

Por otro lado, se debe actuar a tiempo si se perciben publicaciones ofensivas. Como tutores virtuales debemos mediar estas situaciones, donde el resto de los estudiantes se enteren de nuestro abordaje de manera pública, también el contacto personalizado puede reforzar las acciones tomadas.

En general el tutor virtual que visita los espacios a diario puede evitar situaciones de mayor conflicto, pero si existe poca supervisión puede convertirse una simple publicación en una bola de nieve dentro del curso.

Otro aspecto importante es aplicar la normativa estudiantil sobre esta materia propia de la institución, así manera el mensaje hacia el grupo será claro, un proceso de *e-learning* fomenta el respeto y no se deben permitir situaciones irregulares.

facebook.com/gabriel.garciagarcia.9256

¿Qué ocurre cuando el estudiante utiliza un medio de comunicación con fines erróneos?

En algunas ocasiones los estudiantes confunden el propósito de ciertos medios de comunicación, por ejemplo, utilizar un foro de discusión académico para realizar una consulta, o bien, utilizar el foro de consultas o la mensajería interna para enviar una tarea, en lugar del buzón correspondiente. En realidad, cuando ocurren este tipo de situaciones se debe verificar que las instrucciones estén claras, además de corregir la situación y así mantener el orden y la interacción grupal.

Los eventos señalados anteriormente ocurren muchas veces con estudiantes nuevos en procesos de formación por medio del *e-learning*, pero con el tiempo y la realimentación del tutor el estudiante identificará de manera clara qué hacer y dónde comunicarse según sea el caso.

La claridad en el uso de los espacios de comunicación evitará el envío por medios erróneos, se puede señalar desde el inicio del curso que se prohíbe la entrega de actividades de manera tardía y por cualquier otro medio que no sea el buzón correspondiente.

facebook.com/gabriel.garciagarcia.9256

¿Cómo fomentar la profundización en foros de discusión?

Es bastante común escuchar a algunos docentes que evitan el uso de foros de discusión, posición en general acompañada de un mal uso de estos espacios, por falta de mediación docente, o bien porque no ha existido una adecuada delimitación de lo que esperamos del estudiante.

El foro es una herramienta característica de las plataformas de aprendizaje en línea, contiene un potencial enorme por el tipo de comunicación asincrónica que se realiza. Brinda espacio de tiempo al estudiante para reflexionar en sus aportes, y resulta primordial cuando deseamos discutir una temática, pero también podemos estructurar trabajos colaborativos por esta vía.

La profundidad de la discusión tiene que ver con lo solicitado, además con la complejidad de la temática y las preguntas que hacemos; sin embargo, no podemos dejar de lado que el docente debe estar pendiente en todo momento de lo que ocurre en el espacio. Por ejemplo, si vemos que los estudiantes se alejan de la temática o del eje del foro debemos intervenir y encausar, si se percibe que las preguntas o argumentos se agotan podemos lanzar nuevas interrogantes o reflexiones.

Por otro lado, podemos permitir que la realimentación la realicen los estudiantes, en el sentido de solicitarles respuestas fundamentadas a los otros compañeros, así como también hacerles preguntas clave a los estudiantes para que realicen mayor análisis o, en su defecto, contrastar las opiniones.

El docente será siempre el responsable de si el nivel de profundidad no se alcanza, pues tiene que tomar medidas a tiempo para que el espacio de discusión se aproveche tal como se planteó.

Otro aspecto que apoya en relación a la profundidad que se alcance en un foro y en cualquier actividad en línea, es relativo a la claridad de los criterios de evaluación. Cuando no establecemos el peso o relevancia, por ejemplo, del respaldo de las ideas, de la profundidad, del correcto uso del idioma, el uso de bibliografía o la fundamentación en las respuestas a los otros,

facebook.com/gabriel.garciagarcia.9256

nos veremos muy limitados de penalizar a los estudiantes que no llegaron a un nivel solicitado en sus publicaciones, pues estaríamos exigiendo lo no solicitado o declarado a nivel evaluativo.

facebook.com/gabriel.garciagarcia.9256

¿Cómo mejorar la calidad de las entregas de tareas?

La calidad de las entregas en una oferta en línea se relaciona con la mediación que ejerza el tutor virtual en aspectos como la pertinencia de los contenidos o la instrucción que se genere, es decir, a mayor detalle en los pasos por seguir, mayor precisión se tendrá en las entregas y además se podrá exigir de igual manera al evaluar. Tampoco se dejará de lado la importancia de contar con claridad de criterios para la valoración de la entrega.

El cumplimiento de las actividades permitirá revisar el nivel de logro de los objetivos, por ello la realimentación brindada será una oportunidad de mejora por parte del estudiante.

Cuando se percibe una dificultad real en las entregas, o bien un gran número de consultas, se puede inferir que la instrucción requiere de una revisión profunda, dado que podría ser confusa. El tutor virtual cuidará la extensión de las instrucciones, aquellas que son demasiado complejas o no detallan los pasos por seguir provocarán confusión.

facebook.com/gabriel.garciagarcia.9256

¿Cuál es la estructura idónea para una instrucción virtual?

La estructura ideal para una actividad virtual no existe realmente, en realidad la redacción depende mucho del estilo del docente o la mediación que se utilice, algunos tutores son muy hábiles al realizar un diálogo mediado con sus estudiantes, tanto en contenidos como en instrucciones.

Algunos requerimientos mínimos son: valor, fecha de entrega o participación, objetivo o propósito, formato de entrega (extensión, tipo de letra, especiado, interlineado), contenido, uso de citación y referenciación, forma de evaluación, entre otros.

En el caso de foros de discusión o trabajo colaborativo se integran en las instrucciones otras variables: cantidad de aportes, tipo de papel que asumen los participantes, sin dejar de lado la evaluación con los criterios y el tipo de instrumento que se utilizará.

Es importante que la redacción utilizada invite a la realización de la actividad, en particular en espacios de comunicación. Además, si notamos que existen muchas dudas sobre una instrucción, resulta clave generar un comunicado aclaratorio a todo el grupo para delimitar mejor lo solicitado.

facebook.com/gabriel.garciagarcia.9256

¿Cómo mejorar el proceso de evaluación de los aprendizajes y realimentación?

Realizar una evaluación tendiente al aprendizaje, inicia con una concordancia entre objetivos de aprendizaje, contenidos adecuados, instrucción de una actividad evaluativa, el uso de instrumentos de evaluación y criterios claros.

Por ejemplo, en relación con los aspectos referentes al instrumento de evaluación y los criterios, si planteamos la importancia de la profundidad en el desarrollo de ideas y la fundamentación teórica por medio de bibliografía, el estudiante debe tener presente que esto será tomando en cuenta al evaluar, así tendremos una evaluación justa, pues se declara de previo lo que se verificará. Cuando evaluamos aspectos no definidos previamente en los criterios, estamos incurriendo en un error.

El tutor virtual debe ser consecuente al evaluar, lo que se declaró a nivel evaluativo será la base para solicitar en las entregas, no cabe duda de que algunas veces en el proceso de evaluación topamos con aspectos no contemplados que no deberían ser elementos para penalizar, más bien podemos igualmente realimentar formativamente y mejorar las propuestas evaluativas para futuras entregas del proceso u oferta en línea.

El personalismo educativo en la evaluación cobra gran relevancia en la medida que ajustamos los comentarios y argumentos en la devolución que hacemos, imagine el lector que es estudiante virtual, todo el grupo se encuentra en contacto por diferentes vías externas y es fácil para ellos comparar, así que, si varios reciben el mismo texto de realimentación, se puede notar que el tutor virtual no realiza una evaluación profunda, sino que solo copia y pega para todos los mismos mensajes.

Por otro lado, en el caso de evaluación de documentos como las tareas, algunas veces utilizamos resaltados de color o cambiamos colores del texto, debemos avisar a nuestros estudiantes sobre estos códigos e indicar el significado. Evitemos eso sí, utilizar marcas rojas o dejar comentarios

facebook.com/gabriel.garciagarcia.9256

sin mediación para no incurrir en malas interpretaciones.

facebook.com/gabriel.garciagarcia.9256

¿Cómo elevar la significatividad y la motivación en las actividades planteadas?

La motivación en la oferta en línea se relaciona con la planificación y la utilidad que se plantee en las diferentes actividades, además, al propiciar un ambiente de comunicación, colaboración y respeto, aumentaremos el sentido de pertenencia de los estudiantes.

Las actividades planteadas deben trascender de comprobaciones de lectura o cuestionarios. Los estudios de caso y la resolución de problemas permiten valorar también aplicabilidad en el contexto propio de los participantes, lo cual elevará la motivación.

También, desarrollar trabajos que permitan que el participante tenga un contacto académico de alto nivel, como lo son las ponencias para congresos o las publicaciones en revistas científicas, permite que se puedan trabajar diferentes ejes transversales como: la investigación, la comunicación escrita, el uso bibliográfico y el planteamiento de ideas.

Es importante evitar cursos virtuales planos y monótonos, por ejemplo, imagine el lector una experiencia en un curso en línea donde deba realizar tres ensayos y un cuestionario, todos de entrega individual, no existe opción de interactuar con los compañeros, colegas de diferentes partes del país o bien de varias latitudes, además, nuestras entregas no serán vistas más que por el tutor, ¿es esta una oferta en línea adecuada en términos de planificación? La respuesta definitiva es no.

facebook.com/gabriel.garciagarcia.9256

Exceso de consultas, ¿se tendrán instrucciones claras?

Contar con gran cantidad de consultas algunas veces es característico de un grupo muy activo, sean estas publicaciones en los foros, mensajes personalizados, entre otros contactos, si bien el tutor virtual tendrá la sensación de avance del grupo, pueden existir indicadores de consultas poco claras o de deficiente planificación del proceso de formación, como lo son: consultas sobre instrucciones de las actividades por realizar, localización de recursos o comprensión de los contenidos.

Las consultas de nuestros estudiantes usualmente pueden servir de realimentación para las actividades planteadas, debe existir anuencia por parte del tutor virtual de realizar las aclaraciones pertinentes, también si existe redundancia de consultas vale la pena enviar comunicados generales al grupo para incluso optimizar el uso del tiempo en responder consultas y, además, para calmar los ánimos en caso de que exista mucha incertidumbre.

Es importante analizar que, mucha de la incertidumbre que experimentará el grupo tiene que ver con la dimensión evaluativa, si en una instrucción se señala bien la evaluación que se realizará, se logrará mayor claridad. Además, la entrega oportuna de la realimentación y la calificación de cada actividad, permitirá al estudiante conocer su avance, y por qué no, solicitar explicaciones al docente sobre los fallos cometidos. Lo anterior es una labor de la evaluación para aprender, brindar espacio al estudiante para consultar, conocer motivos y mejorar.

Por otro lado, si no existen consultas también podría inferirse que el grupo es poco comunicativo, el docente deberá entonces realizar recordatorios, así como promover el espacio de comunicación grupal, dado que podría existir algún temor por publicar inquietudes.

facebook.com/gabriel.garciagarcia.9256

Los estudiantes no responden en los foros o correo, ¿qué hacer?

En algunas ocasiones según el tipo de población que se atiende, el tutor virtual puede incluso sentirse solo en su gestión, dado que los estudiantes no realizan consultas o no responden a comunicados, así una buena práctica es dejar las reglas en claro desde el inicio del proceso de formación virtual, en el sentido de solicitar respuesta a los comunicados y de que los estudiantes estén pendientes de los mensajes que se les remitan, dado que algunos podrían tener algún grado de urgencia, en especial cuando son situaciones de índole disciplinar.

En caso de que se note una ausencia por parte de los estudiantes, se debe realizar un seguimiento por diferentes vías, correo externo, telefónica, en función de nuestras posibilidades. Es claro que el estudiante en línea, en la mayoría de las ocasiones, posee responsabilidades laborales y familiares, pero es también importante que el tutor virtual ejerza un rol de seguimiento, por lo cual muchos estudiantes se sentirán agradecidos.

facebook.com/gabriel.garciagarcia.9256

¿Qué pautas identifican un material o contenido de calidad o académico?

La elección de materiales confiables y actualizados es posible bajo algunos criterios básicos, además, brinda un mayor respaldo a un proceso de formación en línea, el estudiante se siente más confiado de la seriedad del tutor cuando el curso virtual utiliza material didáctico actualizado, artículos académicos, videos, entre otros.

Al realizar las búsquedas de los contenidos, debemos centrarnos en sitios académicos, contenidos que posean el nombre del autor o autores, así como fecha de publicación, respaldados por alguna institución académica, congreso o bien revista científica, que brinden una mejor confianza para su uso.

Por otro lado, otro criterio importante es el de la fecha de publicación, proporcionar recursos vigentes garantiza mayor pertinencia, en temas tecnológicos se suele proponer un límite de cinco años de antigüedad, esto puede dar una medida también para otras áreas del saber. De esta manera actuamos como referentes con nuestros estudiantes.

El tutor virtual debe utilizar buscadores académicos para poder filtrar la información, también puede hacer uso de fuentes en otros idiomas, lo cual ampliará el estado del arte.

facebook.com/gabriel.garciagarcia.9256

¿Es necesaria la comunicación sincrónica o por videoconferencia?

La pregunta tiene un sentido práctico y es importante dejar claro que un proceso de formación en modalidad virtual es en esencia un proceso a distancia, cuando se anhela la comunicación en tiempo real o por medio de videoconferencia significa que se quiere emular o acercarnos a un modelo presencial, lo cual no es del todo correcto muchas veces, en especial si nuestros estudiantes desean que existan clases de tipo magistral por medio de videoconferencia.

Se debe tener en cuenta que cuando los participantes eligen la modalidad virtual de estudio, es en parte por la flexibilidad y por no tener que asistir a sesiones o clases presenciales, por impedimento horario, compromisos familiares o laborales.

La comunicación sincrónica implica conexión en horarios específicos, lo cual atenta contra la flexibilidad, es posible percibir como en este tipo de sesiones concertar horarios que sean adecuados para todos resulta complejo, incluso si estamos con diferencias horarios la situación se agrava aún más.

El uso de sesiones sincrónicas puede no ser necesario, a menos que se deseen plantear exposiciones grupales o bien que exista gran facilidad de coincidencia horaria para los participantes y un fin académico bien justificado.

Este tipo de sesiones se deben coordinar con los estudiantes con el fin de encontrar los mejores días y horarios, además orientar sobre diferencias horarias en caso de existir, dado que esto muchas veces genera confusiones para la conexión.

facebook.com/gabriel.garciagarcia.9256

¿Cómo optimizar las respuestas ante inquietudes?

Una oferta en línea debería contar siempre con un espacio permanente para plantear las consultas, se sugiere siempre el tipo de comunicación asincrónica, de manera tal que exista un tiempo prudencial para que el tutor virtual pueda responder a sus estudiantes.

El foro es la herramienta que se sugiere siempre para tal fin, dado que posibilita un aprovechamiento de las consultas realizadas, por ello el tutor debe estructurar los parámetros de uso, de manera tal que se tenga claridad del plazo máximo de las respuestas; por otro lado, antes de que se publiquen nuevas consultas, se deben revisar la ya realizadas para que los estudiantes se pueden orientar entre sí de una manera colaborativa.

Algunos estudiantes prefieren dirigirse al tutor de manera personalizada, esto es permitido cuando son asuntos que no se pueden tratar de manera pública, no obstante, cuando las consultas planteadas por mensajería interna o correo son de interés público, debemos señalar al estudiante que utilice el espacio creado para tal fin.

Imagine el lector a los estudiantes de un grupo numeroso que repiten las mismas consultas sobre la tarea por medio del correo interno, al cabo del término del curso el docente tuvo que responder más de 40 mensajes de correo, esto no es un uso efectivo del tiempo, más bien las consultas públicas siempre son más provechosas para todo el grupo, no solo para aquellos que consultaron.

A la vez, el tutor virtual puede fomentar un sentido de colaboración en el foro de consultas, cuando se orienta a que los estudiantes se ayuden si alguno conoce la respuesta, posteriormente el tutor virtual puede verificar lo respondido y ampliar si fuese el caso.

facebook.com/gabriel.garciagarcia.9256

¿El curso se dispone completo en visualización desde un inicio o se restringe para liberarse en fechas específicas?

En relación con esta importante decisión se debe tener presente que existen dos opciones, se brinda el curso completo a disposición desde un inicio o bien se liberan por fechas los diferentes temas, unidades, módulos, entre otros.

La elección de esquema que haga el tutor virtual va de la mano con el estilo del docente, las normas que utilice la organización o institución en la cual se circunscribe la oferta, pero también del tiempo dispuesto.

La flexibilidad de una oferta en línea debe prevalecer, es parte de su naturaleza y el motivo por el cual muchas personas buscan formación en *on line*, por ende, el hecho de brindar plazos razonables para el estudio y elaboración de actividades, así como opciones para avance al propio ritmo del estudiante, ofrece valores agregados.

Por lo anterior, la decisión debe plantearse en función de lo que será más beneficioso para el público meta, también son necesarias reglas claras en el sentido de en cuáles contenidos se podría adelantar o avanzar y en cuáles no.

Retomando un tópico tratado en el libro, el hecho de experimentar como estudiante en línea, permite valorar estas diferentes perspectivas y que el tutor en línea conozca de primera mano cómo se viven las opciones, las áreas de oportunidad y los posibles aspectos conflictivos.

facebook.com/gabriel.garciagarcia.9256

¿Por qué son importantes los avisos y recordatorios?

Los avisos o anuncios que se realizan en la virtualidad cumplen una función específica y muy relevante en cuanto al quehacer del tutor virtual, se asumen como una rutina, deben ser concretos y cada uno sobre un tema específico.

Además de alertar sobre algún evento importante, el tutor virtual contará con un respaldo sobre las comunicaciones que se remiten, así también existirá evidencia en caso de que algún estudiante externe que no se han avisado detalles del curso o actividades.

Al ingresar al entorno virtual el tutor debe seleccionar medios para dejar evidencias de su paso, así también el estudiante tendrá también noción del acompañamiento del profesor.

Entre los avisos más frecuentes que un tutor virtual debe enviar se consideran: inicio del proceso, reglas por seguir como lo son tiempos de respuesta y realimentación, liberación de nuevos temas, inicio de actividades, seguimiento de actividades (en caso de dificultades), al acercarse el término de una actividad, cuando están disponibles las calificaciones, aclaraciones grupales cuando existen dudas frecuentes, entre otros muchos tópicos.

Los mensajes siempre deben ser concretos, puntuales y ojalá uno por cada tema. Cuando observamos que no han sido revisados debemos llamar la atención del grupo por otros medios más personalizados el correo o la mensajería interna.

facebook.com/gabriel.garciagarcia.9256

¿Entregas con fechas límite, cómo evitar malos entendidos?

El tutor virtual debe ser muchas veces firme, velar por el cumplimiento de las reglas establecidas algunas veces no es sencillo, pero como persona a cargo de un proceso de formación debe lograr que los plazos sean cumplidos.

En algunas ocasiones, los estudiantes virtuales harán envíos tardíos, el tutor virtual puede atender situaciones personales y realizar ajustes según sea la gravedad, temas de salud, familiares, entre otros. Con el respectivo respaldo estas salvedades pueden permitirse, siempre acorde con la reglamentación de la institución donde se circunscribe la capacitación.

Algunos tutores virtuales flexibilizan las entregas, es decir, permiten envíos tardíos de tareas, lo cual se convierte al final en una mala práctica, pues se demorarán las calificaciones y provocará que los estudiantes pierdan respeto por las reglas y no se fomente la puntualidad y la organización, recordemos que estas son habilidades blandas para las cuales debemos formar.

Otra situación que acaece cuando un tutor virtual permite participaciones y entregas tardías es que nuestros estudiantes adquirirán estos hábitos y comprometerán a otros tutores, por ello en realidad el mejor camino es fomentar la puntualidad en todo momento.

facebook.com/gabriel.garciagarcia.9256

¿Cómo abordar problemas técnicos en la plataforma?

Los problemas tecnológicos suelen ocurrir, cualquier sistema informático puede sufrir una suspensión o error. Las plataformas de aprendizaje en línea no son la excepción, por ende, el tutor virtual debe buscar alternativas y una forma de adaptarse en casos de suspensiones o labores de mantenimiento.

Una estrategia saludable es que las actividades presenten una duración de participación de entre una y dos semanas, y así lograr holgura para brindar ayudas en casos de contingencias, por ejemplo, si deseamos utilizar una herramienta para la comunicación por videoconferencia, podemos valorar opciones en temas de estabilidad, pero también ofrecerles alternativas a nuestros estudiantes en caso de emergencia.

Por ejemplo, si vamos a realizar una sesión de videoconferencia, debemos solicitar el ingreso con unos 15 minutos de antelación y visitar el foro de consultas u otro espacio de comunicación, en caso de que el estudiante requiera soporte previo al ingreso.

facebook.com/gabriel.garciagarcia.9256

¿Utilizar cuestionarios como propuestas evaluativas?

Los cuestionarios en línea brindan opciones evaluativas aprovechables para la formación en línea, una de las importantes reflexiones que debe realizar el tutor virtual es el nivel de profundidad al que puede llegar con su uso, por ejemplo, las preguntas cerradas, como lo son las de selección única o completar palabras, pueden no ser la mejor opción si buscamos habilidades superiores con nuestros estudiantes.

En contraste, las preguntas abiertas o de desarrollo se enfocan en otras habilidades de expresión escrita, así también las preguntas que hacemos pueden involucrar resolución de casos, análisis de noticias actuales, entre otros.

Debemos evitar malas prácticas con el uso de las pruebas, pensemos que un entorno virtual de aprendizaje permite espacios de interacción y comunicación, más amplios que los de un aula tradicional, podemos involucrar el trabajo colaborativo con mucho mejores resultados.

facebook.com/gabriel.garciagarcia.9256

¿Cómo abordar el plagio en tareas virtuales?

El plagio en las producciones académicas será abordado por el tutor virtual, debemos formar profesionales que tengan respeto por el uso de los derechos de autor, así como competencias investigativas y uso de fuentes válidas de información.

Al inicio de un curso virtual el tutor debe proveer las ayudas para que el estudiante aprenda a citar la información, así también las reglas en cuanto al uso de las fuentes bibliográficas y las consecuencias por incurrir en el plagio académico.

Por otra parte, el plagio también se puede presentar entre estudiantes, algunas veces como tutores virtuales podemos percibir entregas similares, los casos deben ser tratados y no pueden ser pasados por alto, un estudiante que supera cursos con trampa, será un estudiante sin competencias importantes para el futuro profesional.

facebook.com/gabriel.garciagarcia.9256

¿Cómo promover las habilidades blandas en el *e-learning*?

Las habilidades blandas o *soft skills* tienen especial facilidad de ser desarrolladas bajo la modalidad del *e-learning*, dado que se propicia la comunicación escrita, la organización del estudiante virtual, el trabajo colaborativo, la investigación, el análisis, la tolerancia, entre otros.

El tutor virtual puede potenciar aún más las habilidades blandas por medio de estrategias significativas, así también por medio del trabajo colaborativo, donde los estudiantes asuman funciones de organización o coordinación y se promueva la apertura de ideas y el respeto por los demás.

facebook.com/gabriel.garciagarcia.9256

¿Cómo evaluar la oferta en línea y obtener realimentación para la mejora?

Evaluar una oferta en línea es de gran relevancia, para tal fin existen algunas consideraciones, la primera es que si es llevada a cabo como iniciativa del docente, debe ser de carácter anónimo, es decir, que no se registre el usuario que la completa con el fin de evitar temor por expresar opiniones sobre la oferta. Por otro lado, si se realiza de manera externa al tutor, puede existir registro de usuarios.

Sea cual sea la forma de aplicación, se deben considerar diferentes dimensiones al evaluar la calidad de recursos, los contenidos, la plataforma, el rol docente, la actualidad y pertinencia de las actividades y las posibles mejoras, entre otros.

Analizar los resultados de la evaluación implica mejoras para el proceso de formación, en cuanto a recursos, actividades y plazos, pero también tendremos información sobre cómo se percibe nuestro quehacer, lo cual debe asumirse con mucha apertura, pues se encontrarán tanto comentarios positivos como negativos.

facebook.com/gabriel.garciagarcia.9256

¿Requiero como tutor virtual una conectividad a internet 24/7?

El tutor virtual requiere de una conexión estable, así como una velocidad considerable, en especial si requiere subir archivos de tamaño considerable o bien descargar tarea asignadas.

Un tutor virtual revisará de manera constante el curso, al menos una vez al día, además, podría necesitar más de una posibilidad de conexión a internet, en caso de falla de algún servicio, esto se convierte en una necesidad cuando se realizan sesiones de videoconferencia.

facebook.com/gabriel.garciagarcia.9256

Bibliografía

Lezcano, L. y Vilanova, G. (2017). Instrumentos de evaluación de aprendizaje en entornos virtuales. Perspectiva de estudiantes y aportes de docentes. *Informes Científicos-Técnicos UNPA, 9(1), 1-36*. Recuperado de http://secyt.unpa.edu.ar/journal/index.php/ICTUNPA/article/view/ICT-UNPA-157-2017/213

Rodríguez, C. y Fernández, J. (2017). Evaluación del Aprendizaje Basado en Problemas en Estudiantes Universitarios de Construcciones Agrarias. *Formación Universitaria, 10(1), 61-70*. doi:10.4067/S0718-50062017000100007. Recuperado de http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=fua&AN=122877235&lang=es&site=ehost-live

Ruiz, M. y Serra, V. (2017). Coevaluación o Evaluación Compartida en el Contexto Universitario: La Percepción del Alumnado de Primer Curso. *Revista Iberoamericana de Evaluación Educativa, 10(2)*. Recuperado de https://revistas.uam.es/index.php/riee/article/view/8153/8497

Vidal, P. L. R., & Rodríguez, F. E. V. (2017). El aprendizaje electrónico en la educación bibliotecológica del suayed-UNAM. Revista Electrónica sobre *Tecnología, Educación y Sociedad, 4(7).* Recuperado de http://www.ctes.org.mx/index.php/ctes/article/view/650/724

Zamora, R. y Núñez, L. (2017). Trabajo colaborativo y estrategias de aprendizaje en entornos virtuales en jóvenes universitarios/Collaborative work and learning strategies in virtual environments in young University students. *RIDE Revista Iberoamericana para la Investigación y el Desarrollo Educativo, 7(14), 86-109*. Recuperado de http://ride.org.mx/index.php/RIDE/article/view/274/1295

facebook.com/gabriel.garciagarcia.9256

Sobre el autor

Francisco Mora Vicarioli, costarricense, educador de formación y de profesión, con 15 años de experiencia en el ámbio de la educación en general y en la modalidad a distancia y en línea de la Universidad Estatal a Distancia (UNED) de Costa Rica. Se ha desempeñado por ocho años como asesor de e-learning en la UNED, labor que le ha brindado grandes posibilidades de profundizar en el uso de la virtualidad. Autor de más de 40 publicaciones, entre las que figuran: ponencias en congresos nacionales e internacionales, artículos científicos, capítulos y libros, desde diferentes temáticas relativas a educación a distancia, *e-learning*, uso de las TIC, innovación educativa, e-tutor, e-evaluación, e-actividades, entre otras temáticas. Cuenta con dos maestrías, una en Tecnología Educativa y otra en Entornos Vifrtuales de Aprendizaje, además, actualmente trabaja en su investigación doctoral sobre la evaluación de los aprendizajes en entornos virtuales. Enlace al perfil de Google Académico, para el detalle de las publicaciones del autor.

facebook.com/gabriel.garciagarcia.9256